

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS
DIOSESANA DE HUÁNUCO, 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Rivera Rojas, Luz Zeida

ASESOR: Rivera López, Cecilia del Pilar

HUÁNUCO – PERÚ

2020

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Contabilidad financiera
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P35

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72542168

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404218

Grado/Título: Maestro en administración y dirección de empresas

Código ORCID: 0000-0002-0215-1270

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Repetto Garcia, Tonio Lucho	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22489147	0000-0001-7974-2143
2	Espinoza Chavez, Lucy Janet	Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoria y tributación"	22507319	0000-0001-9096-3967
3	Samaniego Pimentel, Eddie Misael	Magister en gestión publica	46554205	0000-0001-7232-4248

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15.45 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 201-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

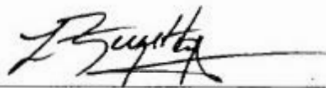
Mtro. Tonio Lucho Repetto García	(Presidente)
Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez	(Secretario)
Mtro. Eddie Misael Samaniego Pimentel	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2083-2019-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO, 2019", presentada por el (la) Bachiller RIVERA ROJAS, Luz Zeida; para optar el título Profesional de Contador Público.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

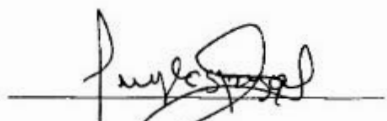
Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de Suficiente (Art 45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 16.30 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



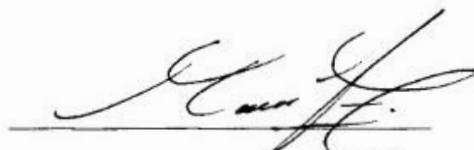
Mtro. Tonio Lucho Repetto García

PRESIDENTE



Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez

SECRETARIO



Mtro. Eddie Misael Samaniego Pimentel

VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mis hermanos por estar siempre presentes, por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de este camino.

Y en especial a mi hijo Iker por ser el motor y motivo de superación.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la Universidad de Huánuco, en especial al Programa Académico de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Empresariales por haberme formado académicamente.

Gracias a mis padres por ser los principales motores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí, gracias por cada consejo y por cada uno de sus palabras que me guiaron durante toda mi vida.

Gracias a la Ing. Cecilia Rivera López, por asesorarme, por brindarme su tiempo y aportar significativamente en la realización de este trabajo de investigación.

Gracias a la ONG Caritas de Huánuco por permitirme realizar mi tesis dentro de sus instalaciones brindándome la información necesaria para poder desarrollar y concluir esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCION	XIII
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. TEÓRICA	18
1.5.2. PRÁCTICA	19
1.5.3. METODOLÓGICO.....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	26
2.2.1.	CONTROL INTERNO.....	26
2.2.2.	MOROSIDAD	33
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	48
2.4.	HIPÓTESIS.....	50
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	50
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICO.....	50
2.5.	VARIABLES	51
2.5.1.	VARIABLES DEPENDIENTES.....	51
2.5.2.	VARIABLES INDEPENDIENTES	51
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.....	52
CAPÍTULO III		54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		54
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1.1.	ENFOQUE.....	54
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	54
3.1.3.	DISEÑO	54
3.2.	POBLACION Y MUESTRA	56
3.2.1.	POBLACIÓN	56
3.2.2.	MUESTRA.....	57
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	57
3.4.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
3.4.2.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	58
CAPÍTULO IV.....	59
RESULTADOS.....	59
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	59
4.1.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:.....	78
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL	78
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO 1.....	79
4.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICO 2.....	80
4.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICO 3.....	82
4.2.5. HIPÓTESIS ESPECIFICO 4.....	83
4.2.6. HIPÓTESIS ESPECIFICO 5.....	85
CAPÍTULO V.....	87
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	87
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	87
5.1.1. CON RESPECTO AL OBJETIVO GENERAL.....	87
5.1.2. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO UNO	87
5.1.3. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DOS	88
5.1.4. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO TRES	88
5.1.5. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO CUATRO	89
5.1.6. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO CINCO	90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	52
Tabla N° 2 Trabajadores del área de microcréditos de la ONG caritas de Huánuco.....	56
Tabla N° 3 Prueba de juicio de expertos por los profesionales abocados al área de investigación de ciencias contables de la universidad de Huánuco	59
Tabla N° 4 ¿Consideras importante la práctica de la integridad y los valores éticos institucionales?	60
Tabla N° 5 ¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?	61
Tabla N° 6 ¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?	62
Tabla N° 7 ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?	63
Tabla N° 8 ¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Microcréditos están reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?	64
Tabla N° 9 ¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?	65
Tabla N° 10 ¿Cree usted que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?	66
Tabla N° 11 ¿Usted cree que la reunión informativa sea importante para una buena comunicación?	67
Tabla N° 12 ¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno?	68
Tabla N° 13 ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?	69
Tabla N° 14 ¿cree usted. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?	70
Tabla N° 15 ¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados?	71

Tabla N° 16 ¿Usted Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?.....	72
Tabla N° 17 ¿usted. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?.....	73
Tabla N° 18 ¿usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?	74
Tabla N° 19 ¿El cliente sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?.....	75
Tabla N° 20 ¿alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 ¿Consideras importante la práctica de la integridad y los valores éticos institucionales?	60
Figura N° 2 ¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?	61
Figura N° 3 ¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?	62
Figura N° 4 ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?	63
Figura N° 5 ¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Microcréditos están reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?	64
Figura N° 6 ¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?.....	65
Figura N° 7 ¿Cree usted que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?.....	66
Figura N° 8 ¿Usted cree que la reunión informativa sea importante para una buena comunicación?	67
Figura N° 9 ¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno?	68
Figura N° 10 ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?	69
Figura N° 11 ¿cree usted. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?	70
Figura N° 12 ¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados?	71
Figura N° 13 ¿Usted Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?.....	72
Figura N° 14 ¿usted. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?.....	73
Figura N° 15 ¿usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?	74

Figura N° 16 ¿El cliente sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?.....	75
Figura N° 17 ¿alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?	76
Figura N° 18.....	78
Figura N° 19.....	78
Figura N° 20.....	79
Figura N° 21	80
Figura N° 22.....	81
Figura N° 23.....	81
Figura N° 24.....	82
Figura N° 25.....	83
Figura N° 26.....	84
Figura N° 27	84
Figura N° 28.....	85
Figura N° 29.....	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada *“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO, 2019”*. El problema planteado es ¿De qué manera el control interno influye en la morosidad de los clientes en el área de Microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019? Para responder a esta interrogante se formuló la siguiente hipótesis: El control interno influye significativamente en la disminución de la morosidad de los clientes del área de Microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Por ello el objetivo del presente trabajo de investigación es: Describir en qué medida el control interno influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

El diseño de la muestra que se empleó corresponde a una investigación no probabilística, en su forma de investigación descriptiva, además el diseño de la investigación utilizado es no experimental, de carácter transversal, dado a las características de las variables e indicadores propuestos en las hipótesis. Bajo este contexto, se elaboró un instrumento de medición, dirigido a los trabajadores del área de Microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco. Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas y fuentes electrónicas. Al realizar la investigación se encontró algunas limitaciones como la falta de información de base de datos exactamente de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco, un recurso reservado y limitante para el desarrollo de la tesis.

En los resultados obtenidos de la investigación, se describe que efectivamente el control interno influye en la morosidad de los clientes de la ONG Caritas de Huánuco, ya que realizando un buen control interno se logrará disminuir el porcentaje de morosidad.

PALABRAS CLAVES: morosidad de los clientes, control interno, riesgo crediticio y aprobación del crédito.

ABSTRACT

The present research work entitled “INTERNAL CONTROL AND RISK OF CLOSURE OF CUSTOMERS IN THE MICROCREDIT AREA OF THE CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO NGO, 2019”. The problem is: How does internal control influence customer delinquencies in the Microcredit area of the NGO Caritas de Huánuco 2019? To answer this question, the following hypothesis was formulated: Internal control has a significant influence on the decrease in delinquencies of the clients of the Microcredit area of the NGO Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Therefore, the objective of this research work is: Describe To what extent internal control influences the delinquency of customers in the microcredit area of the NGO Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

The design of the sample that was used corresponds to a non-probabilistic investigation, in its descriptive research form, given the characteristics of the variables and indicators proposed in the hypotheses. Under this context, a measuring instrument was developed, aimed at workers in the Microcredit area of the NGO Caritas de Huánuco. For the development of the research, bibliographic sources and electronic sources were used. When carrying out the investigation, some limitations were found, such as the lack of database information exactly from the NGO Caritas Diocesana de Huánuco, a reserved and limiting resource for the development of the thesis.

In the results obtained from the investigation, it is described that internal control effectively influences the delinquency of the clients of the NGO Caritas de uánuco, since by performing a good internal control the percentage of d.

KEY WORDS: customer delinquency, internal control, credit risk and credit approval. delinquency will be reduced.

INTRODUCCION

Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera la ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005.

El Perú es un caso bastante particular en América Latina. Según un estudio realizado por IPSOS, en la actualidad alrededor del 41 % de adultos de 18 a 70 años del Perú urbano es cliente de algún banco, caja o financiera. De acuerdo a un estudio realizado por el Banco Mundial en el 2014, solo dos de cada 10 peruanos contaban con una cuenta bancaria. Según un informe de la Asbanc, el tercer trimestre del 2017 el 35.93 % de los peruanos formaba parte del sistema financiero. Es decir, ascendimos a casi cuatro de cada 10 peruanos haciendo uso un producto bancario actualmente.

Actualmente en la región de Huánuco, como en el resto del país, existe una gran competencia en el sector financiero, hacen que las empresas diversifiquen sus productos y servicios a través de innovaciones. Siendo así que en la región Huánuco existen diversas instituciones financieras como agencias de la banca comercial y de las cajas municipales, así como cooperativas de ahorro y crédito y otras instituciones especializados en micro finanzas.

La ONG Cáritas de Huánuco ha identificado los préstamos anti pobreza como el método adecuado para atender la demanda de crédito en los sectores más vulnerables de la población. La idea es conceder préstamos para que mejoren las condiciones de las personas que viven en extrema pobreza y entonces puedan invertir en un pequeño negocio. es por ello que cuenta con el área de Microcréditos para dar préstamos a los pequeños comerciantes.

En la presente investigación titulada: “El Control Interno y el Riesgo de Morosidad de los Clientes en el Área de Microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019”, tiene como objetivo principal de crear e

implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa.

Para el desarrollo de la siguiente investigación se mantuvo el orden lógico; tratando en El Capítulo I: Contiene EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, se presenta el planteamiento del problema el mismo que constituye la base del trabajo de investigación, objetivos, justificación, limitaciones, viabilidad. El Capítulo II: contiene EL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN: Antecedentes relacionados con la investigación las bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis, variables y el cuadro de operacionalización. El capítulo III: Contiene METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION: El tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, fuentes y el procesamiento y presentación de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información El Capítulo IV: RESULTADOS Contiene los procesamientos de datos, Contrastación y prueba de Hipótesis. El capítulo V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS Presenta los resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, cuadros, gráficos, e interpretación.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y como ultimo los anexos respectivos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El desarrollo de las Entidades Micro Financieras (IMF) en el Perú durante los últimos años y el crecimiento que tendrá en el futuro incitaran que estas entidades afronten mercados cada vez más competitivos, por lo que deben prevalecer la optimización de su cartera morosa. El riesgo del crédito es el riesgo que los clientes no cumplan con sus deberes de pago, por lo tanto, la correcta Administración del mismo es esencial para mantener un portafolio de crédito de calidad.

Las Instituciones de Micro finanzas (IMF) apuntan a la generación de un impacto social que sea sustentable en el tiempo, a través de la provisión de un flujo de crédito que le permita al beneficiario lograr un desarrollo progresivo de su emprendimiento. Para que estas instituciones aseguren la continuidad operatoria crediticia, es necesario que mantengan su propia sustentabilidad financiera. Dicha sustentabilidad requiere, por un lado, del seguimiento de indicadores económicos a nivel operativo y financiero, tomando en cuenta niveles de ingresos, salarios y otros gastos en los que incurre la institución para llevar adelante sus actividades. Aunque también resulta fundamental analizar el grado de recuperación de sus préstamos los niveles de mora o morosidad, ya que la calidad de la cartera crediticia es, normalmente, el activo de mayor tamaño administrado por la IMF (Bekerman & Ozomek, 2003).

Shaffer & Westley (1997) explican que, ante elevados niveles de morosidad, los asesores de crédito estarían obligados a utilizar una porción considerable de su tiempo en interacciones negativas con los prestatarios, con el fin de lograr una adecuada vigilancia de los créditos colocados, en contraposición con el ideal de una institución de ayuda y respaldo hacia sus beneficiarios. Además, se podría afectar la relación de largo plazo de las IMF con los mismos, deteriorando su lealtad y generando un efecto de contagio negativo en el resto de los prestatarios.

Sacroiski & Urturi (2004) caracterizan al microcrédito por su destino específico; se dirigen a unidades productivas de baja capitalización que operan bajo riesgo propio en el mercado y se basan fundamentalmente en el trabajo de sus miembros, procurando mejorar las condiciones de autoempleo. Identifican los esquemas del microcrédito por su diseño distintivo e innovador, la utilización de garantías no patrimoniales basadas en avales solidarios, de terceros o institucionales, la progresividad creciente en los montos de los préstamos a lo largo del tiempo y la inclusión de planes de devolución basados en periodos breves. También reconocen la importancia de las relaciones de proximidad que se efectúan en las instituciones proveedoras de microcrédito; el seguimiento directo, el contacto y la cercanía con el prestatario son atributos propios de los esquemas micro financieros.

En el caso de la ONG de Caritas de Huánuco ha identificado los préstamos anti pobreza como el método adecuado para atender la demanda de crédito en los sectores más vulnerables de la población. En la cual se pudo constatar que el área de Microcréditos cuenta con un Manual de créditos individual que constituye la guía máxima que todo analista y administrador tiene que aplicar al momento de hacer las colocaciones crediticias, Sin embargo, este Manual de crédito individual no se aplica en la forma como debería. cabe resaltar que el área de Créditos y Cobranzas es un área de sumo cuidado puesto que aquí se evalúa si un cliente está apto para otorgarle crédito, y a la vez gestionando el pago del mismo, emitiéndose documentos que sustente la operación. Por lo tanto, no existe un buen control interno en la institución.

Los prestamos aquí están encaminados a las personas de bajos recursos dicho préstamo está dirigido a personas que tienen ingresos sustenta torios, donde supuestamente dicho préstamo está asegurado su devolución, a su vez estas están siendo vulnerado por los prestatarios por la falta de un Control Administrativo y no están devolviendo sus préstamos, y muchos de ellos están en Sistema de moras.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el control interno influye en la morosidad de los clientes en el área de Microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿De qué manera el Entorno de Control influye en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019?
- b. ¿De qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019?
- c. ¿De qué manera la Actividad de Control influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019?
- d. ¿De qué manera la Información y Comunicación influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019?
- e. ¿De qué manera la Supervisión influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir en qué medida el control interno influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Identificar de qué manera influye el Entorno de Control en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019
- b. Identificar de qué manera influye la Evaluación de Riesgo en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019
- c. Identificar de qué manera influye la Actividad de Control en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019
- d. Identificar de qué manera influye la Información y Comunicación en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019
- e. Identificar de qué manera influye la Supervisión en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. TEÓRICA

El control interno, es un desarrollo creado con el propósito de facilitar una postura prudente acerca del recurso y forma de otorgación de créditos que se está aplicando, para obtener que los compradores devuelvan a la empresa financiera el capital e intereses, para el beneficio de sus objetivos institucionales.

Esta exploración a plantear es destacada y contribuirá a la noción de la verdad, debido a la morosidad de los compradores es uno de los perjuicios que enfrenta la ONG Caritas de Huánuco y otras entidades financieras. La creación de un sistema de control interno, requiere de la obtención de lineamientos teóricos que sirvan y fundamenten al coetáneo proyecto.

1.5.2. PRÁCTICA

Este estudio es muy importante ya que el control interno ayuda al área de Microcréditos a manejar de una manera más efectiva y eficaz posible, el cual ayudará en la toma de decisiones y a la solución de los problemas.

Con las conclusiones y recomendaciones se propone la mejor aplicación de los reglamentos y políticas de créditos durante el periodo que dure la evaluación crediticia, esto ayudará a reducir los niveles de morosidad de los clientes de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco.

1.5.3. METODOLÓGICO

La justificación metodológica de esta investigación, se asentó en que la de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco se pudo corregir errores donde se han venido cometiendo al momento de otorgar créditos a los diferentes tipos de clientes, a través de una mejora al evaluar su cartera, verificando que esta sea más efectiva y; a su vez, se pide elimine todo riesgo financiero para mejoras económicas en la ONG, de acuerdo a normas y reglamentos.

Los métodos técnicos e instrumentales a emplearse en la investigación una vez demostrada su validez y una confiabilidad que puedan ser utilizados en trabajo de investigación similares.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto a investigarse, si bien contamos con bibliografías, físicas y virtuales podemos mencionar como limitantes la información de base de datos exactamente de la ONG Diocesana de Huánuco, un recurso reservado y limitante para el desarrollo de la tesis.

Otra es que las personas por parte de los clientes, se resisten a brindar información puesto que consideran información confidencial

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

La tesis es viable porque se cuenta de información requerida por parte de trabajadores, con recursos financieros y apoyo de la tecnología (internet) para lograr el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Vidal (2017), en su tesis titulada *“La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos de Chile”* presentada a la Universidad Técnica Federico Santa María Departamento de Industrias Valparaíso – Chile concluye con lo siguiente:

- La realidad de nuestro país en el año 2017, era una tendencia a tener rentabilidades negativas y que son resultados de la evolución que han tenido los clientes y se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Se puede concluir que el índice de morosidad, de las políticas de riesgo en la recepción de créditos han sido idealistas y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo. La política también incita que los Bancos sean adversos al riesgo y sus estrategias se inclinen a ser más selectivos en la admisión, de tal forma de evitar futuras pérdidas.
- Se demostró también que usando datos de panel y una sistemática se puede construir un modelo con cuadros estadísticos relevantes y variables significativas. Para ello se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con cuadros estadísticos relevantes y variables significativas. Este proyecto también demuestra que la Rentabilidad está explícita por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la Estrategia Comercial y del deseo de peligros.

Tierra (2015) trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera financiera en su Tesis titulada *“El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. Concluye con lo siguiente:

- El trabajo que se realizaba en el área crediticia de la Cooperativa no tenía un procedimiento ni control adecuado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a aumentar, ya que el cliente debe ser evaluado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa y la funcionalidad de la institución.
- Con respecto a los funcionarios de la cooperativa es claro observar que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.
- Por último, se pudo comprobar la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Huertas (2016) en su Tesis titulado *“Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. -Trujillo* –presentada a la Universidad Nacional de Trujillo concluye con lo siguiente:

- El control interno actual en dicha empresa determina de manera correcta los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas, puesto se logró identificar los riesgos en los procesos, así como por causa del recurso humano. Al identificarlos, la gerencia implementó controles y fueron aplicados para poder mitigarlos, los cuales fueron medidos por su efectividad, resultando un Riesgo Residual de 1.0, lo cual indica que se tiene un perfil de riesgo aceptable en el área.
- La empresa Unimaq S.A. cuenta con un Organigrama, pero en ello no refleja el área de créditos y cobranzas. Esto causa confusión e implica que las labores y funciones se realicen de manera inapropiada puesto no se sabe exactamente el cargo que está realizando.

- Al no tener una adecuada protección de documentos y valores, esto genera que los procesos se tornen más pausados, puesto no se toman las medidas necesarias para tener la documentación completa, no se lleva un registro adecuado de los documentos para la evaluación de créditos, así como para la gestión de cobranza, no se tiene los datos actualizados para poder contactar al cliente de manera correcta y oportuna.
- Un perfeccionamiento en el control interno en el área de créditos y cobranzas, logrará que se identifique mejor la gratificación, así como poder mitigarlos, lo que favorecería en los procesos de cálculo de créditos, haciéndolos más rápidos, de la misma manera que en la administración de colecta para poder reducir la cartera de retraso.

Pereda (2015) en su Tesis titulado *“La evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo”*. Presentada a la Universidad Nacional de Trujillo Concluye con lo siguiente:

- La investigación presentada tiene como objetivo general manifestar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015, dicha investigación descriptiva porque se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad, de diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población y muestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo. Lo cual se realizó mediante la técnica de análisis documental y guía de entrevista, que permitió analizar la información y procesos que utilizan para el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad que presentan en la Cooperativa que es de 92.74% mes de diciembre del 2015. Así mismo determinar los procesos de evaluación que utilizan para el otorgamiento de

créditos el cual tiene como efecto el reporte de una cartera morosa un saldo de morosidad de cartera de S/. 670,284.69.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Valladares (2019) en su tesis titulado *“Plan de Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. de la Agencia Huánuco - 2019.”* Presentada a la Universidad de Huánuco para optar el título de contador público concluye con lo siguiente:

- En relación al objetivo general de la investigación se concluye que el plan de riesgo crediticio si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., comprobando así que el plan de riesgo crediticio es una estrategia para reducir el nivel de morosidad y es indispensable que debe realizar la empresa para solucionar la morosidad que afecta a la empresa.
- En relación al objetivo específico de la investigación se concluye que el cumplimiento de las funciones del asesor de crédito si influye significativamente en la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.
- Con respecto al objetivo específico dos, se establece que el analista de riesgo en la morosidad de los clientes de Caja Rural de ahorro y crédito los Andes de la agencia Huánuco, con un nivel relacional positiva media de 0.212.
- Con respecto al objetivo específico dos, se establece que las políticas y reglamento de crédito si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de la agencia Huánuco en el año 2019, con un nivel relacional positiva media 0.54.

Archenti (2017), en su tesis titulado *“El Control interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Huánuco - 2016”* .Presentada a la Universidad de Huánuco para optar el grado de Contador Público concluye con lo siguiente:

- Según los resultados obtenidos, se determina que verdaderamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área del control interno de la compañía Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, visto que un guardia jurisdiccional adecuado permite puntualizar las funciones de los trabajadores, todavía contribuye a que los resultados sean eficientes y favorezcan el proceso sostenible de la corporación.
- Según los resultados se determina efectivamente que el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que el control interno administrativo busca alcanzar los objetivos trazados, lo cual permite a los trabajadores tener bien definido las funciones importantes como la planeación, organización, ejecución y control, y así poder cumplir con los objetivos predeterminados, las actividades y componentes requeridos.
- Se determina que la norma del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que las normas del ambiente de control son de estricto cumplimiento, lo cual permite a los trabajadores conocer las políticas de la empresa, y así puedan tener bien definido los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtener los resultados esperados.
- Según los resultados obtenidos se determina que los fundamentos de control interno influyen en el manejo de efectivo del área caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, ya que mediante los fundamentos de control interno se obtiene un trabajo eficiente en el manejo de efectivo por parte de los trabajadores del área de caja, lo cual permite a la empresa aplicar medidas correctivas para mejorar sus procesos y hacer más transparente sus acciones.
- La empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco, en su gran mayoría no brindan la capacitación adecuada a los

trabajadores del área de caja, ya que la persona a cargo solo es el supervisor y en algunos casos los mismos trabajadores, por lo que limita a cumplir los objetivos empresariales, ya que no tienen un nivel académico superior, ni la preparación adecuada para brindar la información necesaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

Previo al análisis de la teoría ampliaremos los conceptos de las dos variables el control interno y el riesgo de morosidad:

2.2.1. CONTROL INTERNO

- **Santillana (2003)** El miembro jurisdiccional obtiene toda la planificación de compañía, metodologías y procedimientos que en manera ordenada son adoptados por una corporación para apoyar sus activos, demostrar su razonabilidad y confiabilidad de su documento bancario, administrativa y operacional, promover efectividad operativa y estimular la complemento a las políticas prescritas por la agencia.
- **Estupiñan (2015)**, proceso en el cual está sumergido toda la organización, elaborado con la finalidad de brindar cierto nivel de seguridad para el logro de objetivos en las categorías de: efectividad y eficiencia, así como en la confiabilidad de la información financiera y el respeto de las medidas aplicables.

2.2.1.1 Tipos de controles

- **Controles preventivos:** son controles que se anticipan a un grado maduro a la lindura de eventos indeseables o inesperados, por lo tanto, son más eficaces y en consecuencia más rentables
- **Controles detectivos:** son controles que permiten revelar, de manera oportuna desviaciones de los estándares establecidos o esperados.

- **Controles correctivos:** son controles que establecen medidas de control para corregir conductas, hechos o situaciones no deseables.
- **Controles directivos:** son aquellos que tienden a constituir condiciones o un ambiente que beneficie el sistema de control interno en su conjunto.
- **Controles clave:** son los controles que ayudan a reducir un riesgo inaceptable a un nivel tolerado. son necesarios para dirigir riesgos asociados con los objetivos críticos de negocio.
- **Controles relevantes a la auditoria:** son aquellos controles relevantes a la honestidad y fidelidad de la información generada por la entidad, y sobre lo que se apoya el auditor para idear y atribuir los procedimientos de auditoria. Los controles relativos a las operaciones y el acatamiento con la justicia, normatividad y políticas señaladas por la delegación, pueden ser incluso relevantes cuando se relacionan con datos que el auditor evalúa o utiliza a achacar procedimientos de auditoria.

Deficiencia en el control interno

Existen deficiencias en el número interno cuando no existe inspección o aceptablemente cuando una vigilancia se diseña, implementa u opera de tal manera que no sirve para organizar, o detectar y reparar con vigencia sobresueldo en los procesos administrativos u operacionales que surjan en un organismo, o equivocaciones en sus estados financieros.

2.2.1.2 Principios básicos del Control Interno

- **Principio de equilibrio:** Cada grupo de delegación debe prestar algún rango de patrulla semejante. de igual forma la jefatura se comisiona y la obligación se comparte, para administrar jefatura es instintivo fallar los mecanismos suficientes para comprobar que se está cumpliendo con la incumbencia conferida y con la jefatura delegada

- **Principio de los objetivos:** Ninguno control será aceptado sino se basa en los objetivos y, si a través de él no se calcula la usura de los mismos, por lo tanto, es importante decidir medidas específicas o estándares que sirvan de canon para el cálculo de lo definido.
- **Principio de la oportunidad:** para que el control sea eficaz, debe de ser adecuado, es decir, debe aplicarse antes de que se produzca un error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.
- **Principio de las desviaciones:** las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben de ser examinados cuidadosamente, de tal manera que es posible conocer las causas que las originaron a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.
- **Principio de excepción:** para reducir costos y tiempo, el control debe aplicarse a las actividades excepcionales o representativas, delimitando de manera adecuada cuales funciones estratégicas solicitan control.
- **Principio de la función controlada:** la persona o función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar

2.2.1.3 Objetivos de control interno

Estupiñan (2006) establece objetivos básicos del control interno:

- ✓ “Proteger los activos y los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- ✓ Promover el apego a las políticas administrativas establecidas
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.”

Estos objetivos están muy atados a la definición de control interno y van de acuerdo con las actividades operacionales dentro de las empresas tanto administrativas como contables.

2.2.1.4 Elementos del control interno

Estupiñan (2006) establece como elementos del control interno a:

a) Organización: La organización debe contar con métodos y funciones claras donde se establezcan líneas de autoridad y responsabilidad para los departamentos de la organización y sus empleados en donde se distingan las funciones de registro y protección.

b) Sistemas y procedimientos: debe contar con un método apropiado que contemple las autorizaciones de transacciones y procedimientos de forma eficaz y que estos se puedan registrar financieramente.

c) Personal: para la aplicación de las funciones y obligaciones se deben efectuar practicas sanas y seguras dentro de la organización. Asimismo, los empleados deben contar con capacitación y experiencia para que cumplan sus actividades de forma eficiente. Además, las normas deben estar debidamente especificadas y comunicadas a todo el personal.

d) Supervisión: Debe existir una unidad de auditoría independiente, que permita inspeccionar adecuadamente los procedimientos de autocontrol de las diferentes dependencias administrativas y logísticas.

2.2.1.5 Importancia del control interno

Perdomo (2010) nos explica que “Un buen sistema de control interno es destacado, desde el punto óptico del pudor físico y numérica de haberes, utilidad y activos de la organización, tales como el efectivo en caja y bancos, artículos cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, equipo, ingenio, etc...., en otras palabras, un sistema eficiente y materialista de guarnición departamental, entorpece la colusión de empleados, fraudes, robos, etc.”

En conclusión, el control interno tiene gran excelencia ya que mitiga la ocurrencia de eventos que ocasionen pérdidas económicas a la organización.

2.2.1.6 Clasificación de los controles internos

De La Peña (2008) se clasifican según su naturaleza y según su finalidad

En función de su naturaleza

a) Controles contables: son aquellos directamente relacionados con la contabilización de transacciones y que tienden a asegurar:

- ✓ El directorio de la generalidad de las transacciones autorizadas
- ✓ La desenvoltura, veracidad y capacidad de los datos registrados La actualización de los datos registrados
- ✓ La actualización de los datos registrados
- ✓ El amparo de los archivos contables (copias de tranquilidad, etcétera.).

b) Controles Administrativos: son los relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa:

- ✓ Mercadería de una entidad jerárquica (organigrama)
- ✓ Mercancía de líneas de jefatura claramente establecidas
- ✓ Existencia de manuales de procedimientos para los distintos procesos que tienen en el seno de la compañía (compras, ventas, cobros, registros contables, etc.)
- ✓ Mercadería de una política adecuada de gestión de activos

Según su finalidad

a) Controles de prevención: Son aquellos destinados a proporcionar una firmeza estable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas:

Segregación y movimiento de funciones.

- ✓ aprobación de todas las transacciones por constituyente de las personas adecuadas. - capcioso verificación de los datos introducidos en el computador

b) Controles de descubrimiento son aquéllos tendentes a proporcionar una tranquilidad equilibrado de que se descubren los errores e irregularidades:

Empleo de documentación pre numerada.

- ✓ Realización de inventarios y arqueos.
- ✓ Realización periódica de conciliaciones bancarias.
- ✓ Existencia de un departamento de auditoria interna.

c) Controles persuasivos: tiene como intención informar de que existen los controles defectivos y de encuentro (similares a ciertas campañas de la dirección general de tráfico acerca de la existencia de controles de alcoholemia o de velocidad). Desde este punto de vista, serían también controles persuasivos:

- ✓ La notificación de la implantación de un determinado procedimiento.

2.2.1.7 Definición de control interno

COSO (2013) define al control interno como: “Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.

Componentes del control interno según COSO Este marco consta de 5 componentes que son:

1. Entorno de control: La situación de guardia tiene una influencia muy importante en los demás componentes del sistema de guardia regional. Es un equipo de normas, procesos

y estructuras que constituyen la almohadilla sobre la que se elabora el control regional de la organización, los directivos son los que marcan el mérito del número regional y los estándares de interpretación. Este tipo incluye la honorabilidad y los valores éticos del organismo, al igual que los parámetros en donde se detallan responsabilidades, sostén organizacional, honorarios de dirección y deber, apreciación de desempeño

2. Evaluación de riesgos: Las organizaciones están afectas a situaciones externas o internas las cuales tienen una probabilidad de que afecten negativamente al interés de objetivos. El justiprecio de gajes implica un proceso de identificación, valoración y administración de estas circunstancias que impactan adversamente; para ello la delegación debe sobrevenir bien definidos los objetivos de operaciones, de documentación y de acatamiento.

3. Actividades de control: son las actividades que están establecidas en las políticas y procedimientos con la finalidad de mitigar los impactos potenciales en los que puede verse inmersa la organización. Estas actividades pueden clasificarse como preventivas o de detección, se ejecutan en todos los niveles y etapas del proceso del negocio. Asimismo, la segregación de funciones está presente en la definición y funcionamiento de las actividades de control.

4. Información y comunicación: la información es una herramienta indispensable para que se pueda llevar a cabo el control interno, esta información debe ser confiable y de calidad. La información debe estar disponible para los diferentes niveles jerárquicos, lo cual permitirá que fluya la comunicación en toda la organización y que lleguen los mensajes de manera oportuna y clara acerca de las responsabilidades del control.

5. Supervisión: este componente permite detectar que los controles están presentes y funcionan correctamente. Aquí se

desarrollan evaluaciones continuas (las cuales deberán estar presentes en todo el proceso del negocio), las evaluaciones independientes (las cuales deben realizarse periódicamente) o también una combinación de ambas; los resultados obtenidas en estas evaluaciones deben de ser comunicadas a la administración y deben ser analizados respecto a los criterios establecidos por los entes reguladores y la administración según corresponda.

2.2.2. MOROSIDAD

La morosidad no es un milagro provocado por un único parecer, sino que es inevitable especular la mercadería de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el grado de duración efectivo en un instante regalado en la economía de un país o en un distintivo alguno. Por lo mano, no estamos anta un solo concluyente sin que se debe rebuscar el acceso de la combinación y convergencia de varios determinantes. (Brachfield, 2006)

Estos condicionantes son:

- La coyuntura económica
- El sistema bancario
- El proceder de pagos de las administraciones públicas
- La tienda y la competencia
- La condecoración depreciada y el subsector
- La literatura empresarial y los hábitos de pago
- La desaparición de una literatura de embolso de los acreedores y excesiva permisividad alce los retrasos en la compra
- El lienzo y el vendaje empresarial
- El marco legal

La morosología es una lección dedicada a la análisis y desafío frente a la tranquilidad desde una vertiente holística que permite saber el portento desde el prisma de las múltiples interacciones

que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del cambio de la flema, de sus protagonistas y de su contexto, e analizando soluciones para esta deficiencia empresarial. (Brachfield, 2006)

2.2.2.1 Los 5 tipos de clientes morosos:

No todos los deudores son iguales; por esta razón lo primero que debe hacer es recopilar información sobre cada uno de ellos (solventia, liquidez, endeudamiento, etc.), de este modo podrá identificar con qué tipo de cliente moroso está tratando.

1. Morosos fortuitos Son aquellos que no pueden finiquitar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen solventia ni otro entorno de pago. A este segmento de compradores morosos se les debe extender los plazos, visto que es definitivo que van a acatar con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para liquidar la cantidad adeudada.

2. Morosos intencionales Son los morosos que pueden avalar la obligación, sin embargo, que no quieren hacerlo. todavía, se aprovechan de la buena organización de sus acreedores para atrasar el pago toda la legislatura potencial. Algunos de estos deudores terminan pagando más tarde de una buena etapa, mientras que otros simplemente en la vida pagan.

3. Morosos negligentes Son aquellos deudores que no muestran ningún deseo de ni siquiera saber cuánto es su moderado o caso. Utilizan su liquidez para otros desembolsos en sede de deshidratar sus deudas

4. Morosos circunstanciales Son los clientes que bloquean voluntariamente el desembolso a la crudeza un descuido o falla en los mercancías o servicios adquiridos. sin embargo, la conjunto de estos morosos terminan pagando una vez que se soluciona el intempestivo.

5. Morosos despreocupados Son los que no saben que tienen una ganga de declinación debido a su administración administrativa es desorganizada. Estos morosos tienen ahínco de pagar, empero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que contraer. La mejor posibilidad para cobrar un lazo es el ajuste directo, que reseña a una decisión realista que el deudor pueda cumplir, como diplomar el desembolso o establecer una nueva división. a continuación, asimismo puede altercar a empresas especializadas en la administración de cobranzas, en extremo eficaces en tareas de cobro.

2.2.2.2 Principales causas de la morosidad en micro finanzas

CIES (2006), refiere que, en muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios y considera que las causas imputables a la institución son las siguientes:

- a) Metodología utilizada para la colocación de los préstamos
- b) Fraudes
- c) Cultura institucional

a) Metodología utilizada para la colocación de los préstamos

CIES (2006), señala que la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:

♣ **Establecimiento del monto del préstamo:** la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.

♣ **Flujo de caja:** el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese, por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.

♣ **Fecha del desembolso:** la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo.

♣ **Autorización y recuperación del préstamo:** debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera.

b) Fraudes

CIES (2006), señala que otras de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar

que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes: Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación, préstamos falsos, desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero, falsear información para ocultar mora. Algunas medidas para evitar el fraude son:

- Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un analista de crédito.
- Definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control.
- Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito
- Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.

c) Cultura institucional

CIES (2006), La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- **El entendimiento de las necesidades del cliente:** la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.

- **Recurrencia y grados de los préstamos:** el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.
- **Permanencia en el largo plazo:** la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario 38 sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.
- **Agilidad en el otorgamiento del préstamo:** Para la micro y pequeña entidad el costo de área es uno de los factores que le permiten acrecentar y, de igual forma, debe ser falta el costo de la adquisición. ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida al pedido del empréstito. Esta es un encaje y un desafío para el ejecutante de créditos.
- **Formalidad y puntualidad:** No se puede pedir al cliente el desembolso anecdótico del empréstito cuando, recíprocamente, no se ha sido accidental y muy formal en la compra. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para reclamar el pago de los créditos.
- **Respeto al cliente:** Un buen servicio de préstamo debe vivir basado en una virtud exigente al comprador. La guardarropía, la apariencia, el idioma y el buen trato del analista de préstamo son esenciales. de la misma manera, se debe respetar y recibir muy en definitivo el

programa de compra que presenta el cliente. embaste asemejarse que la alucinación barato de un parentesco está materializado en ese programa de operación y que el micro préstamo puede contribuir a realizarlo.

2.2.2.3 Factores que determinan la morosidad

Los factores que determinan la morosidad pueden ser:

a) Macroeconómicos.

Las investigaciones hallan evidencia de que bajas tasas de desarrollo del PIB, altas tasas de intereses reales y una entrada inflación incrementan notoriamente la probabilidad de problemas sistémicos, admitiendo consigo una ampliación en el nivel de morosidad.

b) Microeconómicos.

En este tema están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de aportación en el mercado de cada organización. El segmento de política crediticia seguida por la institución reviste gran importancia en la definición de la calidad de su cartera de créditos. Las variables que generalmente se consideran son las siguientes:

- Tasa de Morosidad de la Agencia
- Capital Social – Número de Agencias
- Porcentaje de colocaciones con Garantías
- Número de Créditos por Personal
- Porcentaje de analistas entre los empleados de la Agencia.
- Morosidad en el mercado de créditos local
- Crecimiento mensual rezagado de la cartera de la agencia
- Otras variables de control

Factores Externos

1. Dificultad de pago

BRACHFIELD (2014), Refiere que es importante destacar que los impagados no siempre son originados por problemas de liquidez. Cuando se pregunta a la plebe cuales creen que son las razones del impago de facturas, en un 90% de los casos la respuesta es: “conveniente al comprador atraviesa una mala ámbito crediticio o es una borde que no quiere enriquecer”. Esto puede ser certeza en un elevadísimo tanto por ciento subido de los impagos, sin embargo, es uno de los motivos que origina los problemas de cobro de las empresas. Es notable retrasar la antigua enjuiciamiento que el aprieto de pago se acostumbra casi siempre a ser provocados por problemas de liquidez de los deudores o por intencionalidad, circunstancia que existen otras causas ajenas al cliente y a los problemas de plata. El estudio integral de todas las causas y el calcular cuantitativamente su méceremonia respectiva en valores absolutos y porcentuales son dos pasos previos que permiten analizar soluciones definitivas a la preocupación de los impagados. Las principales causas de los impagos se pueden anexar en los siguientes segmentos:

✓ Causas de liquidez y problemas financieros

El organismo deudor sufre un desfase de receptoría entre los cobros y los pagos, produciéndose una prosperidad en capital a desalentado término negativo. frase de otra manera, el deudor no dispone de fondos autogenerados suficientes para hacer contra todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga aventajar este desfase que le provoca un ámbito de iliquidez, el pausado atenderá atrasos. En algunas empresas esta situación se vuelve nota y siempre se demoran en la compra de las facturas. todavía, con

frecuencia se trata de empresas muy endeudadas a descorazonado división, y con un vendaje financiero deficiente. Consecuentemente el moroso cometido buscar fórmulas para agigantar sus beneficios o ganar bienes financiera a miserable o a enorme que le permitan exceder este ámbito.

✓ **Causas económicas**

El moroso tiene un conflicto más definitivo que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de su transacción. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente pequeña para que la transacción sea crucifixión. La opinión más normal es un descenso de las ventas, lo que provoca una disminución de los beneficios de explotación.

✓ **Causas culturales**

El deudor, aun teniendo fondos, no paga porque carece de una literatura empresarial que le dicte que la interpretación de pagos debe ser correcta. Esta saber del “no pago” viene muchas veces fomentada por el conocer social imperante en el país, ya que en España no existe un grande auxilio del cumplimiento peculiar de las obligaciones de pago.

✓ **Causas de nivel intelectual**

Algunos deudores carecen del aprendizaje y del grado de concepto suficientes para aprender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago. Esta variedad de deudores debido a su bajuno grado educativo, son incapaces de ceder cuenta de las molestias que están provocando a sus proveedores al atrasar los pagos de manera reiterada.

2. Desconocimiento de la Tasa de Interés

Quintero (2018),. La directiva declaró que una aporreada valoración de nuestro proceder como consumidores, aunado al desconocimiento de los compromisos que se adquieren al disfrutar una tarjeta de préstamo, se convierten en una fórmula para la obligación.

Dijo que actualmente el censo que se cobra a los usuarios de plásticos se ubica entre 24.5 y 63.5%, de tratado con un documento del banco esencial de circunspección La experta en posesiones personales aseguró que la plebe tiene problemas con el uso de sus plásticos porque que olvidan que esa cuerda no es una división de su paga y si no liquidan a plazo sus deudas, los intereses se acumulan hasta asistir a un lado insostenible. El desconocimiento sobre clase de expectativa es uno de los principales motivos de pasivo, por lo que hacer los pagos antaño del momento de aislamiento afectará directamente al saldo promedio habitual y disminuirá los intereses de la deuda. Durante el 2016, más de la fracción de las tarjetas en circulación perteneció a compradores no-totaleros, personas que no cubrían el monto terminado antaño de la fecha acordada, lo que los vuelve una caterva más susceptible a difundir intereses. “Muchas personas creen que los intereses nada más aplican al módico insoluto, sin embargo, esto no es así. Para conocer cuánto es lo que el banco aplica a quienes no son totaleros, se necesita saber la contribución de expectación mensual y el módico y el saldo promedio diario”, agregó. Advirtió que esto no es lo único que cobra el banco cuando se tiene una deuda, visto que también aplica el IVA sobre la yuxtaposición del interés habitual más las comisiones de la tarjeta. La directiva declaró que una golpeada apreciación de nuestro comportamiento como consumidores, asociado al desconocimiento de los compromisos que se adquieren al

beneficiarse una tarjeta de crédito, se convierten en una prescripción para el débito.

3. Publicidad

Quintero (2018), refiere: “La publicidad es una parte de las distintas actividades de la mercadotecnia, específicamente de un descuento, que sirve para descubrir el mensaje de un patrocinador identificado a una presencia particular, mediante el manejo de elementos que tienen un costo y que son impersonales y de desprendido alcance, como la televisión, la radio, los medios impresos y el internet entre otros, con la ártico de obtener los objetivos fijados”. Por lo expuesto, se considera que, él estrategia idóneo debe establecer objetivos publicitarios claros, elaborar el presupuesto de marketing, analizar la situación y buscar alternativas de solución para llevar el proceso de la publicidad.

Hernández (2005), “La publicidad es una importante actividad de noticia de una organización y es la normalización especifica de herramientas como la descuento, venta individual, compromiso públicas, catequesis, descuento de venta y mercadeo directo utilizados por la entidad para comunicar algo a los clientes y así poder alcanzar los objetivos trazados”.

Factores Internos

1. Capacitación del Analista. Los Analistas de crédito evalúan la liquidez de las personas que aplican a la extracción de un empréstito bursátil. En tal sentido, están a grado de recoger y ahondar la documentación financiera de cada individuo, tales como su historial de pagos, abaratamiento de beneficios y ahorros. La labor desempeñada por estos profesionales es distinta a la de los Asesores de empréstito, quienes orientan y asisten a los compradores a lo liberal de todo el cambio. en cambio, los Analistas les explican los diferentes categorías de préstamos y sus condiciones a los clientes; luego,

proceden con la comprobación del récord bursátil de quienes optan a un crédito o raya de préstamo, a los fines de medir si la persona califica o no para la autorización parecido. Por su parte, los Analistas de empréstito se enfocan en investigar la documentación crediticia para determinar el daño bursátil actual de ser autorizado el préstamo o préstamo solicitado. En tal sentido, por lo sabido, estos profesionales trabajan para instituciones financieras, empresas dedicadas a llevar a cabo inversiones, corredores de bolsas de valores y firmas financieras.

Funciones principales:

- ✓ Asignar afluencia y consultoría sobre los productos crediticios a clientes nuevos y existentes.
- ✓ Aglomerarse con los compradores para obtener documentación con respecto a su género financiera y para identificar sus necesidades y objetivos.
- ✓ Calibrar el grado de ganancias y aptitud de pago de los compradores que hagan una solicitud de préstamo, asimismo de evaluar si cuenta con activos y obligaciones financieras.
- ✓ Secundar las líneas de crédito que mejor se ajusten a las necesidades del cliente.
- ✓ Realizar un análisis preciso de la índole financiera del cliente.
- ✓ Calcular los estados financieros, deudas, declaración de impuestos, balances bancarios y demás información que refleje el entorno financiero del cliente.
- ✓ Examinar las tendencias reflejadas en la documentación obtenida.
- ✓ Enfatizar cualquier desigualdad o la carencia de cualquier segmento de documentación.
- ✓ Calibrar los factores de riesgo.
- ✓ Averiguar la fuente de ingresos de los clientes.

- ✓ Contar el censo de afán e índices aplicables en almohadilla al género financiero del comprador.
- ✓ Manufacturar reportes detallados para renunciar letanía de la información obtenida.
- ✓ Destinar presencia al gestor de la filial, previo a la aprobación o ineptitud del empréstito, a los fines de asegurar que el cliente cumpla con los requerimientos establecidos:
 - Compilar documentación y procesar cada fichero hasta el juicio del desarrollo. deteriorar en horizonte con otras instituciones financieras para comprobar el historial crediticio de quien está solicitando el empréstito.
 - Calcular los activos y el vivido financiero llano del comprador.
 - Examinar el historial de pago del comprador.
 - Elaborar una reseña detallando cualquier irregularidad que haya sido observada.
 - Portear registros detallados del historial bursátil de quien está solicitando el préstamo.
 - Trasladar un listón actualizada y debidamente detallada de las revisiones atendiendo a las políticas y regulaciones de préstamos y líneas de empréstito. compendiar, fechar, encasillar y fichar las solicitudes en cambio y las que hayan sido aprobadas.
 - Confeccionar antecedentes mensuales, trimestrales y anuales.
 - Asegurar el cumplimiento de los controles y políticas internas aplicables a los artículos crediticios, a los fines de ocuparse nitidez en cada pedido que sea procesada.

Labores diarias

- Vaciar con los clientes que soliciten líneas de empréstito, cronometrar su índole financiera, informes y validez de pago.
- investigar, resumir y examinar la documentación para poder acoger decisiones efectivas y favorables.
- Comunicarse con otras instituciones financieras para solicitar detalles acerca de la capacidad de pago de los clientes.
- Asistir los servicios de la institución y aplicar colaboración a los clientes en la concreción de la recta de crédito que mejor se adapte a sus necesidades y metas financieras.
- Enviar las solicitudes que sean procesadas al apoderado de la sucursal con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o ineficacia del crédito o crédito.
- Ser diligentes al consagrar concurso a los compradores y cebar altos estándares de ética.
- Garantizar que la documentación entregada por el cliente esté conforme a los estándares de la institución.
- Determinar las tasas de esperanza aplicables en saco al historial financiero del pretendiente.
- De ser potencial, tratar en clan con el asesor crediticio a los fines de fijar cabalmente el criterio bancario.
- Estar al corriente de las regulaciones aplicables al ámbito de créditos y préstamos.

2. Experiencia del Analista

Quintero (2018), Define una experiencia profesional como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier extremo lineal o indirecto con alguna rutina, política o procedimientos de administración de personas. El contacto directo usualmente es iniciado por el dispositivo responsable de las decisiones sobre votación, remuneraciones, entrenamiento y otras. también incluye las interacciones de las personas con ejecutivos y supervisores que, a través de la destreza de su cargo, dan instrucciones, comunican, reconocen, disciplinan y realizan una amplia progresión de conductas que tienen una contrariedad en lo que las personas piensan sobre su obligación y la compañía. Los contactos indirectos son encuentros no programados con otros trabajadores de la entidad, compradores, proveedores, representantes de la facultad e incluye recomendaciones, críticas verbales. todavía implica contactos con documentaciones, atractivo, anuncios gubernamentales, etc. Todos estos contactos, interactuando con las expectativas de los trabajadores respecto a su entidad y su ocupación, contribuyen a ocasionar los pensamientos, emociones y estados mentales que forman la experiencia gremial global y que afectan profundamente el acto en la obligación.

3. Oportunidad Crediticia

Meyer y Schwager (2007), Se puede definir la oportunidad crediticia, como la capacidad que tiene una persona de obtener un crédito financiero, esto dependerá de su capacidad de pago, del aval que tenga, de las garantías y de su historial crediticio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1) **Actividades de control:** Deben domiciliarse y ejecutarse como elemento de las operaciones, en toda la compañía, en todos los niveles y en todas las funciones, como entorno para asegurar que se apliquen las acciones necesarias para conducir y minimizar la gratificación y llevar a cabo una administración apto y acertado.
- 2) **Control Interno:** El sistema de control interno comprende la planificación de la corporación y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas interiormente de una compañía con el fin de custodiar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.
- 3) **Cultura institucional:** Es un sistema de significados compartidos por toda la delegación de una entidad; la abstracción habitual de todos los cuerpos de la entidad. La saber permite que sus juntas lleguen a comprender de manera normal cuál es la actuación apropiada.
- 4) **Control interno administrativo:** No está acotado al plan de la compañía y procedimientos que se relaciona con el desarrollo de alternativa que lleva a la autorización de intercambios.
- 5) **Crédito:** Es la promesa de pago a cambio de determinado perfectamente, servicio de dinero, en la espera. El préstamo al sugerir en un comportamiento salida del moroso corre un peligro y adopta formas diversas de aval.
- 6) **El entorno de control** marca la pauta del comportamiento en una entidad, la disciplina, los valores éticos, la aptitud y estructura organizativa, la secesión de funciones y el desarrollo sindical, siendo la almohadilla de todos los demás componentes de la guarnición jurisdiccional.
- 7) **Estructura organizacional:** Establecida una adecuada organización en cuanto al filial de divisiones y departamentos funcionales y de igual modo la responsabilidades y políticas de delegación de dirección.
- 8) **Eficiencia:** Es la optimización de la relación insumo- artículo. Es la explotación inductiva de los recursos utillaje - potencial humano y el lapso en la extracción de capital y Servicios.

- 9) Eficacia:** Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con Eficiencia lo que se ha programado.
- 10) Evaluación de créditos:** dialéctica mediante el cual se mide la validez económica y solvencia casto para apechar pagos mensuales de un empréstito de capital monetarios.
- 11) Evaluación de riesgos:** Es la actividad fundamental que la Ley establece que debe que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los peligros que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la compañía y que puedan conmover a la soltura y salubridad de los trabajadores.
- 12) Efectivo:** El efectivo es el dinero aceptado por un mundo para llevar a cabo transacciones comerciales. Se distingue del préstamo, que constituye en una demora del ayuda monetario.
- 13) Fraude:** Una declaración falsa a sabiendas de la certeza o la ocultación de un completado material para sumario de la martingala idealizar a otro a obrar a en su deterioro.
- 14) Intereses:** Es el dinero que antojo un capital o una anexión prestada. Puede ser simple o variado, según la espera obtenido al fin de la fase se sume o no al capital.
- 15) Línea de crédito:** Acceso a préstamos sucesivos dados sobre un período extendido de tiempo si se cumplen los términos de pago.
- 16) Microcrédito:** es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de bienes para ciar proyectos productivos de las pymes en los diferentes sectores de la capital.
- 17) Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.
- 18) Morosidad:** La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de acatar con lo por la ley o con una obligación contraída previamente. este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

19) Objetivos estratégicos: Son las metas estratégicas planteadas por una empresa para defender; a generoso o mezquino término, la disposición de un organismo en el almacén particular

20) Supervisión: es la actividad y intención de supervisar, una lengua que supone practicar la mirada de un encargo hecho por otra cualquiera.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El control interno influye en la disminución de la morosidad de los clientes de en el área microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO

- El Entorno de Control influye en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.
- La Evaluación de Riesgo influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.
- La Actividad de Control influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.
- La Información y Comunicación influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.
- La Supervisión influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLES DEPENDIENTES

- X: Control Interno:

2.5.2. VARIABLES INDEPENDIENTES

- Y: Morosidad de los Clientes:

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Tabla Nº 1 CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE X=CONTROL INTERNO	Entorno de Control	Integridad y valores éticos	¿Considera importante la práctica de la integridad y valores institucionales?
		competencia	¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?
	Evaluación de Riesgo	Crecimiento en las operaciones	¿Cree Ud. Que el A res de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?
		Reestructuración corporativa	¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?
	Actividad de Control	Controles implementados	¿Usted considera que los controles implementados por el Área de Micro créditos estén reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?
		Mecanismos de verificación de documentos	¿Cree Ud. Que es importante verificar los documentos antes de ser entregados los créditos?
	Información y Comunicación	Sistemas integrados	¿Cree Ud. Que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?
		Canales de comunicación	¿Ud. cree que las reuniones informativas sea importante para una buena comunicación?
	Supervisión	Evaluación del sistema de control interno	¿Considera usted que es importante evaluar periódicamente la eficacia del control interno?
		Verificación de control interno	¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?

VARIABLE DEPENDIENTE Y=MOROSIDAD DEL CLIENTE	Metodología utilizada para la Colocación de los prestamos	Establecimiento del monto del préstamo	¿Cree usted que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?
		Fecha de Desembolso	¿En cuanto al desembolso la fecha fijada depende de los documentos aprobados?
		Autorización y Recuperación del Préstamo	¿ Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro ?
	Fraude	Rompen políticas de operación	¿Ud. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento.?
	Cultura Institucional	Entendimiento de las Necesidades del Cliente	¿Usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?
		-Recurrencia y grado de los Prestamos	¿El cliente sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?
		Formalidad y Puntualidad	¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que utilizaremos en esta tesis es aplicada, que es la que soluciona problemas prácticos **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)**

3.1.1. ENFOQUE

Para la actual indagación se utilizará el Enfoque Cuantitativo ya que medirá y analizará las teorías que serán asociadas en categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. Es uno de los diseños más usados en el ámbito de la investigación. Permite determinar la afinidad auténtica entre dos o más variables de afán, en una misma muestra de sujetos o el grado de afinidad entre dos fenómenos o eventos observados, desarrolla un plan para probarlas y analizarlas las mediciones obtenidas y establece una cinta de conclusiones respecto a las hipótesis **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)**

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel que se aplicará será representación Correlacional debido a que busca constreñir las propiedades, las características y los perfiles de personas, asociados, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro portento que se someta a una investigación, su propósito es aprender la relación o rango de agrupación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto singular **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)**

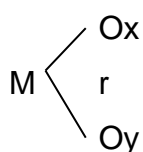
3.1.3. DISEÑO

El diseño es no experimental, porque es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, ó sea es investigación donde no

hacemos variar intencionalmente las variables dependientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal: Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (**Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014**)

La presente investigación es de diseño no experimental transversal.



Dónde:

M es la muestra de investigación

Ox es la primera variable (control interno)

Oy es la segunda variable (Morosidad del Cliente).

r es el grado de relación entre ambas variables

Estructura que permiten describir la relación entre rango, se conceptualiza las ideas en un periodo o periodo específico, donde se basa en la relación, no se categoriza, se conceptualiza, se tiene metas relacionadas entre sí, y que permiten una relación de forma de causa - efecto.

La estructura de relación – efecto, se limita a la conexión entre variables no precisando la interpretación de la causa y no se pretende indagar la asociación de principio. De esta forma la suposición permitirá verificar la causa basada en las nociones encontrado a lo largo del trabajo.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

“La población es el conjunto de todos los componentes que forman parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen características mucho más precisas que el universo. Una población es el clan de todos los casos que concuerdan con un índice de especificaciones; es el universalismo a estudiar, adonde las entidades del caserío poseen un atributo regular la cual se estudia y da puertas a los datos del análisis. **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)**

Población finita: agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades **(Arias, 2012)**

Para el estudio de la investigación se está tomando como población a los 10 trabajadores del área de Microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco.

Tabla Nº 2 Trabajadores del área de microcréditos de la ONG caritas de Huánuco

ITEM	ESTRUCTURA DE CARGO	CANTIDAD
1	Asesora contable	1
2	Secretaria ejecutiva	1
3	Asistente contable	1
4	Asistente administrativo	1
5	Logística	1
6	Asesor de créditos	1
7	Gestores de cobranza	4
8	TOTAL	10

fuentes: oficina de administración de la empresa

3.2.2. MUESTRA

Hablamos de muestreo no probabilístico cuando no tenemos origen a una moldura completa de los individuos que forman la población (marco muestral) y, por lo tanto, no conocemos la probabilidad de que cada cualquiera sea favorito para la muestra.

La principal consecuencia de esta falta de información es que no podremos generalizar resultados con precisión estadística.

El muestreo por conveniencia: Es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una modelo de la población por el que sea confirmado. es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan debido a están naturalmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Este interés, que se suele traducir en una gran pureza operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de llevar a cabo afirmaciones generales con moderación estadístico sobre la población. (ochoa, 2015).

Para el proyecto de investigación se utilizará como muestra a los trabajadores de la parte administrativa de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas de investigación que se va a realizar para la recolección de datos son las siguientes:

3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas: esta técnica se aplicará al personal que labora en las oficinas de la empresa, mediante un cuestionario de preguntas, con alternativas previamente elaboradas.

Hernández (2015) Es una técnica para la análisis y cosecha de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen un dispositivo de exploración. Considerando este

aporte, recogeremos documentación con la técnica de la averiguación aplicando un experimento para los colaboradores de la organización.

Entrevista: Puede ser una de los instrumentos más valiosos para lograr documentación, se puede determinar como “la pericia de escuchar y alcanzar documentación” **Munch Lourdes (1988)**, esta sagacidad requiere capacitación, pues no cualquier don nadie puede ser un entrevistador.

3.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario: Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. **(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)** Este cuestionario se realizará para obtener la información indistintamente para evaluar a los trabajadores de la empresa.

En este sentido se elaborará un cuestionario con preguntas en las cuales el usuario pueda responder interrogantes referentes a las variables en mención.

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En este Proyecto de Investigación se usará el programa Excel, Word y la aplicación de datos SPSS donde se estimará la conexión entre variantes basada en el coeficiente de correlación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

El instrumento utilizado en la presente investigación fue la Encuesta la cual permitió la recopilación de los datos que permitieron medir el grado de relación entre las dos variables que forman parte del estudio: El Control Interno y el riesgo de Morosidad de los Clientes, para lo cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert La validez del instrumento se realizó mediante una prueba piloto sometida a 10 personas que no pertenecen a la muestra, también se utilizó la prueba de juicio de expertos por los profesionales abocados al área de investigación de ciencias contables de la Universidad de Huánuco. Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces el instrumento posee validez de estructura y contenido, asimismo ello nos permitió evidenciar el cumplimiento de la variable.

Tabla Nº 3 Prueba de juicio de expertos por los profesionales abocados al área de investigación de ciencias contables de la universidad de Huánuco

ITEM	CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES
1	Coordinador de Contabilidad y Finanzas	Maestro. Toledo Martínez Juan Daniel
2	Coordinador de Administración de Empresa	Maestro. Linares Braman William Giovanni.
3	Secretaria Docente de Facultad.	Maestra. Diana Huerto Horizano

Fuente: Elaboración propia.

4.1.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En las siguientes tablas e imágenes mostramos a continuación, los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre la tesis titulado “**EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA**

DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO, 2019.

Tabla Nº 4 ¿Consideras importante la práctica de la integridad y los valores éticos institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador



Figura Nº 1 ¿Consideras importante la práctica de la integridad y los valores éticos institucionales?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que el 100% de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco considera importante la práctica de la integridad y de valores éticos institucionales, esto quiere decir que los trabajadores sí practican y respetan los valores de la institución.

Tabla N° 5 ¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador



Figura N° 2 ¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que el 100% de los trabajadores NO reciben capacitaciones de acuerdo a sus funciones por parte de la institución. Según la entrevista realizada a los 10 trabajadores responden que, si tienen conocimientos de acuerdo a sus funciones, pero la institución no les brinda capacitaciones externas, solo cuentan con capacitaciones por parte de la contadora y asesor de créditos.

Tabla N° 6 ¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?

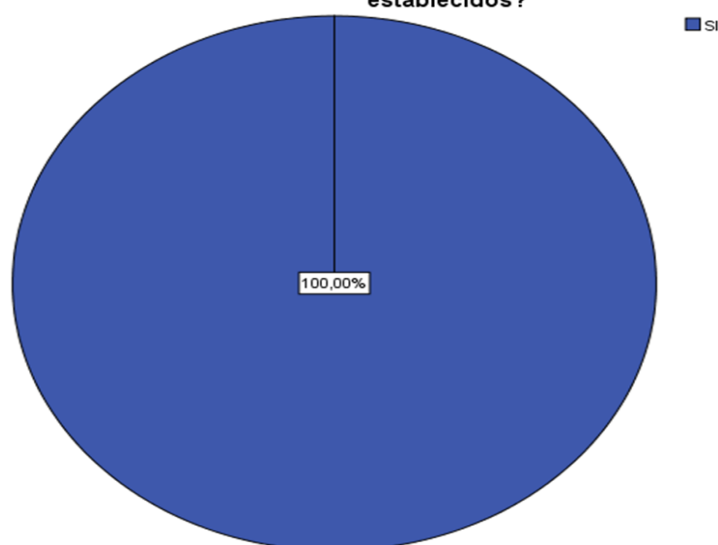


Figura N° 3 ¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?

INTERPRETACION: Según la muestra de estudio el 100% de los trabajadores encuestados manifiesta que SI, el área de microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos.

Según la entrevista realizada los trabajadores responden que tienen reuniones constantes esto quiere decir que obviamente sus jefes directos les comunicaron los riesgos que pueden pasar en el área.

Tabla Nº 7 ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	50,0	50,0	50,0
	SI	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019.

ELABORACION: Propia del investigador.

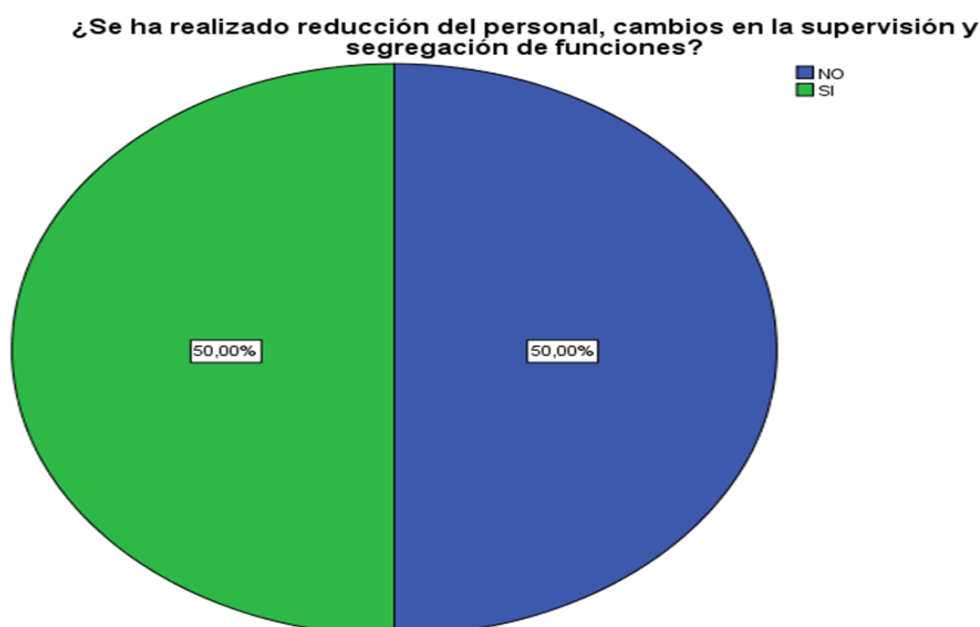


Figura Nº 4 ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que un 50 % de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco dicen que, SI se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones y el 50% dicen que NO.

Tabla Nº 8 ¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Microcréditos están reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	40,0	40,0	40,0
	SI	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019.

ELABORACION: Propia del investigador.

¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Micro créditos estén reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?

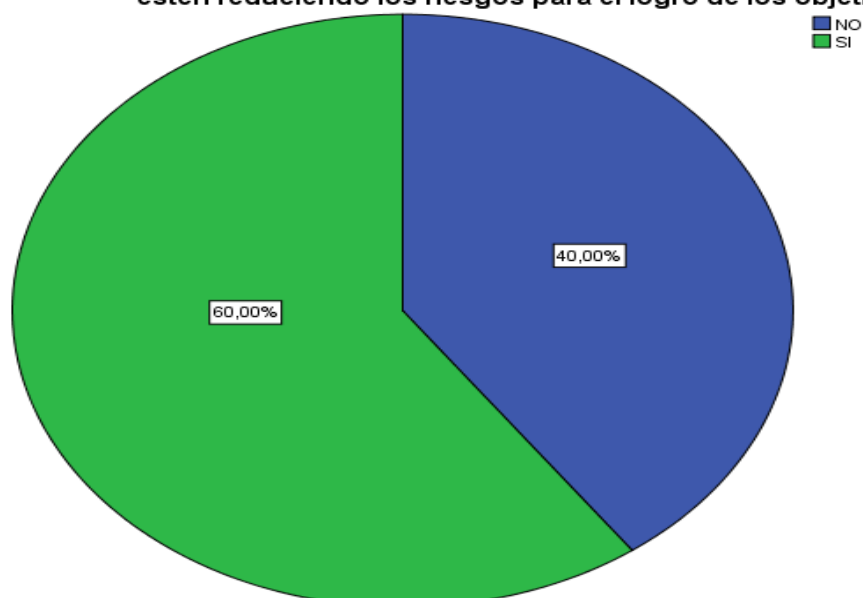


Figura Nº 5 ¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Microcréditos están reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que un 60% de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco manifiestan que Si, los controles implementados por el Área de Microcréditos están reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos y el 40% dicen que NO.

Tabla N° 9 ¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?

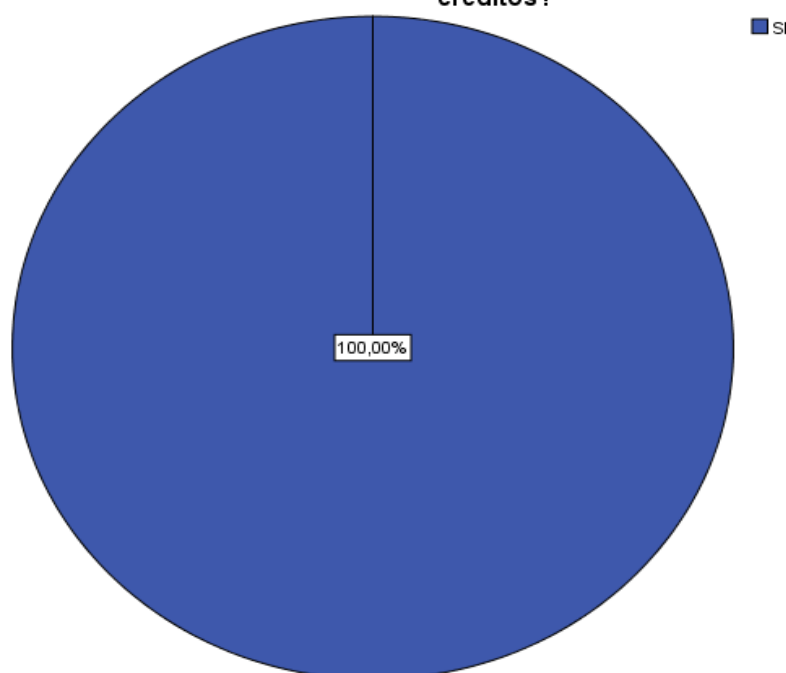


Figura N° 6 ¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que el 100 % de los trabajadores cree que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos. Esto nos hace entender que todos los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco si verifican los documentos antes de entregar los créditos, ya que es de suma importancia la verificación porque con ello podrán localizar a la persona fácilmente en caso de morosidad o impago del crédito prestado.

Tabla Nº 10 ¿Cree usted que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador



Figura Nº 7 ¿Cree usted que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?

INTERPRETACION: La muestra de estudio manifiesta que el 100% de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco responden que SI es importante registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente.

Esto quiere decir que los trabajadores si registran las operaciones en su debido momento, ya que al no hacerlo causara problemas a la hora de hacer los estados financieros. Y traerá consecuencias económicas.

Tabla Nº 11 ¿Usted cree que la reunión informativa sea importante para una buena comunicación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador



Figura Nº 8 ¿Usted cree que la reunión informativa sea importante para una buena comunicación?

INTERPRETACION: La muestra de estudio revela que el 100 % de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco cree que la reunión informativa es importante para una buena comunicación, esto nos da a entender que la institución si realizan reuniones informativas ya sea para solucionar un problema, para un compartir, para aprobar un crédito, etc.

Tabla Nº 12 ¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno?

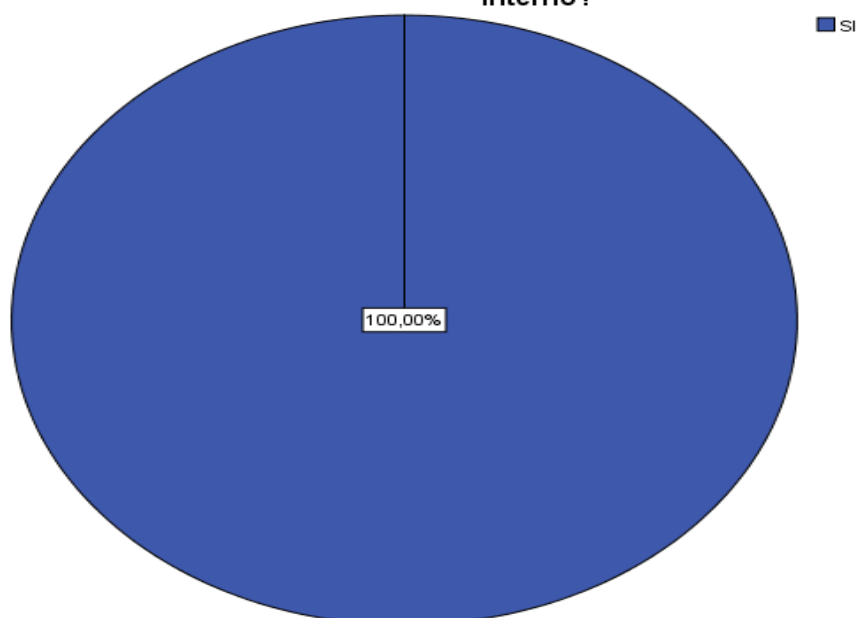


Figura Nº 9 ¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno?

INTERPRETACION: según la muestra de estudio revela que el 100% de los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco Considera que es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno.

Según el modelo COSO el control interno mide la efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y el cumplimiento de leyes, la cual nos indica según los resultados obtenidos en la muestra que la institución si es evaluado por el control interno.

Tabla Nº 13 ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	60,0	60,0	60,0
	SI	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

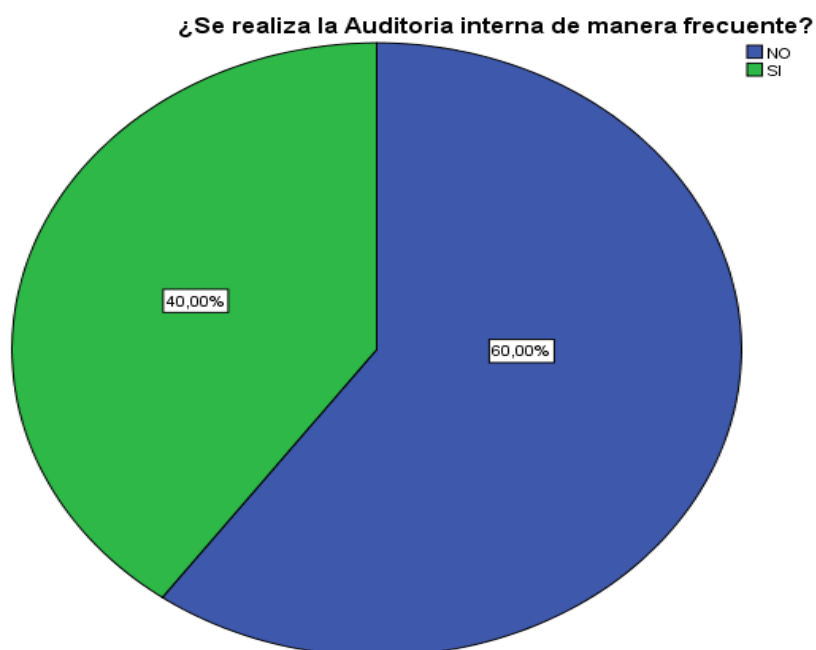


Figura Nº 10 ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?

INTERPRETACION: La muestra obtenida realizada a los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco el 60% indica que NO se realiza Auditoria Interna y el 40% indica que SI se realiza la Auditoria.

Tabla Nº 14 ¿cree usted. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿cree usted. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?

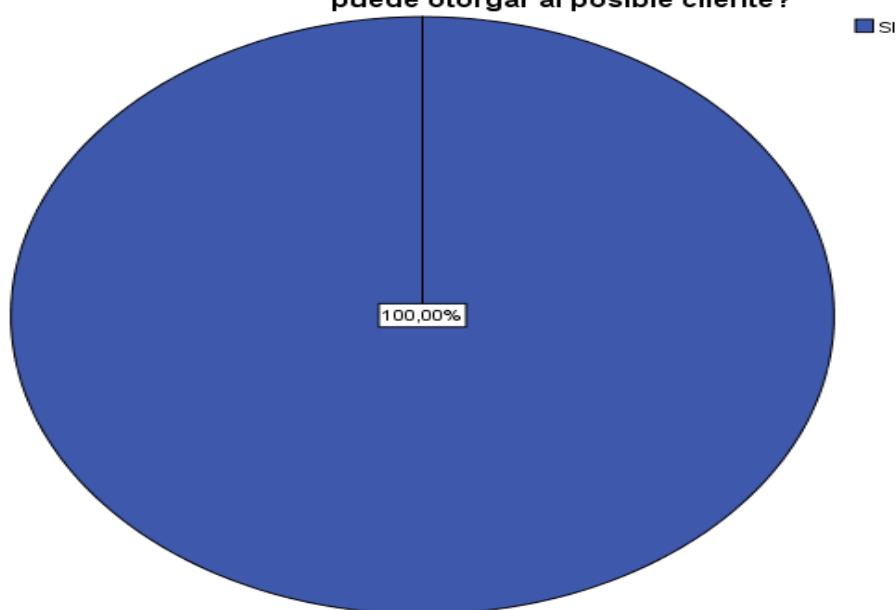


Figura Nº 11 ¿cree usted. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?

INTERPRETACION: según la muestra obtenida al realizar la encuesta a los 10 trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco el 100% indican que la capacidad de pago del cliente SI determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente. Esto indica que antes de otorgarle el crédito a un cliente se debe verificar y hacer un estudio para ver si el cliente tiene la capacidad de pago y según eso determinar el monto que se le puede otorgar.

Tabla N° 15 ¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados

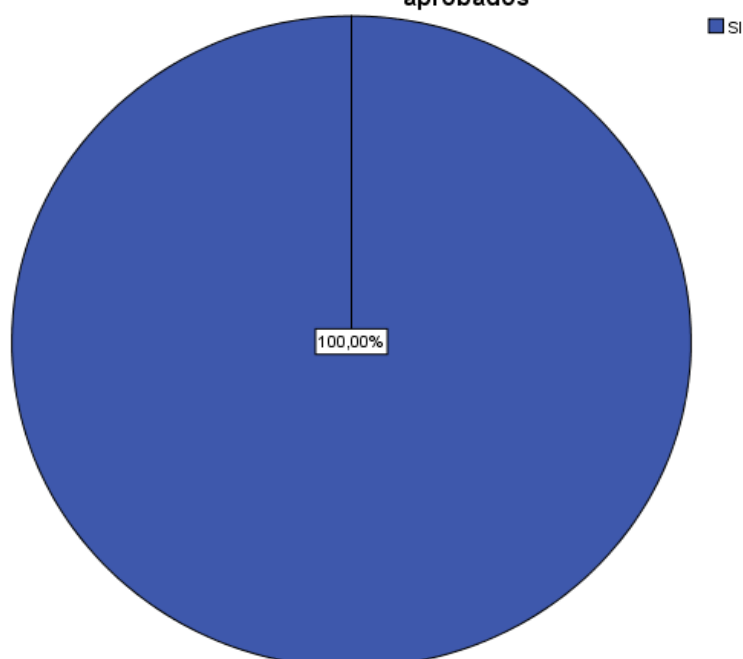


Figura N° 12 ¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados?

INTERPRETACION: según la muestra obtenida por la encuesta realizada a los 10 trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco el 100% indican que si es necesario que sean aprobados los documentos por el asesor de créditos para poder desembolsar el dinero.

Tabla N° 16 ¿Usted Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	30,0	30,0	30,0
	SI	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿ Usted Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro ?

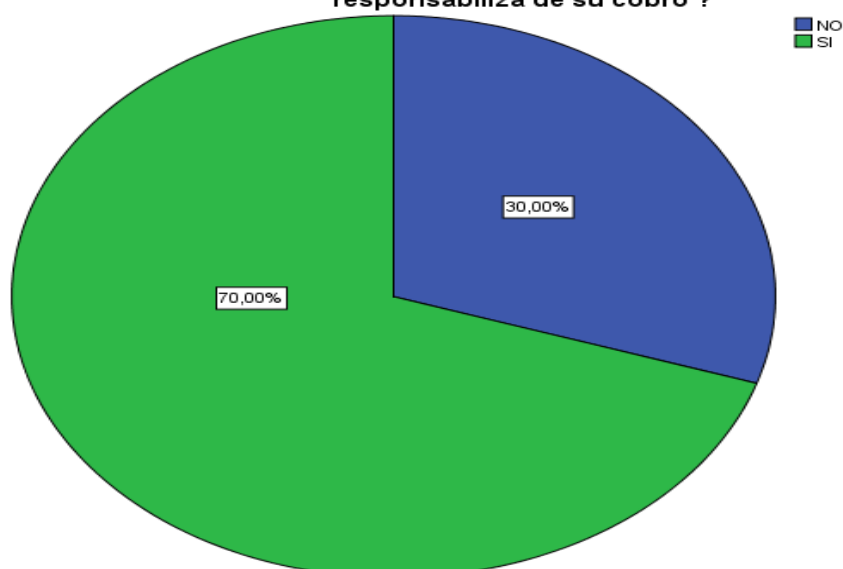


Figura N° 13 ¿Usted Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?

INTERPRETACION: La muestra obtenida según la encuesta realizada a la población de la ONG Caritas de Huánuco, el 30% indican que NO ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y el 70% de la población afirman que sí. La cual quiere decir que en la institución si existen clientes morosos y que los trabajadores han tenido que asumir su responsabilidad por la deuda.

Tabla N° 17 ¿usted. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	70,0	70,0	70,0
	SI	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿usted. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento.?

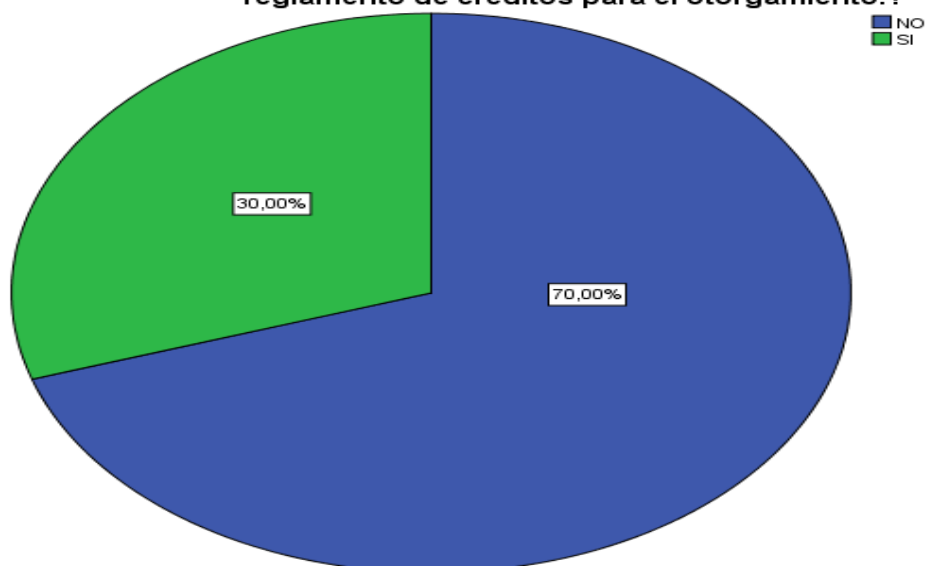


Figura N° 14 ¿usted. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?

INTERPRETACION: según la muestra de estudio obtenida al realizar la encuesta a la población de la ONG Caritas de Huánuco el 70% NO cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento y el 30% afirma que SI la morosidad se debe a que no se cumple el reglamento establecido para la otorgación de créditos.

Tabla N° 18 ¿usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	10,0	10,0	10,0
	SI	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

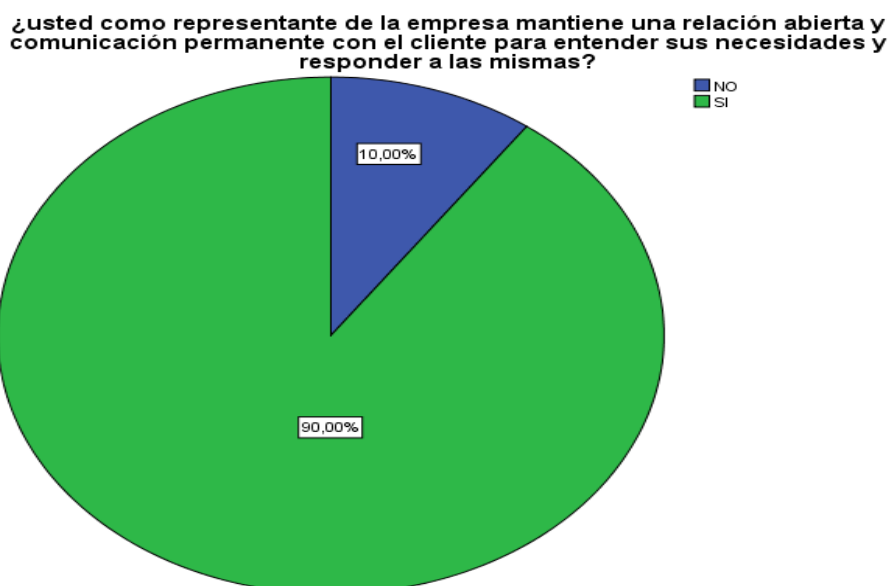


Figura N° 15 ¿usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?

INTERPRETACION: Según la muestra obtenida al realizar la encuesta a la población de la ONG Caritas de Huánuco el 10% mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas y el 90% de la población afirma que SI.

Tabla N° 19 ¿El cliente sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

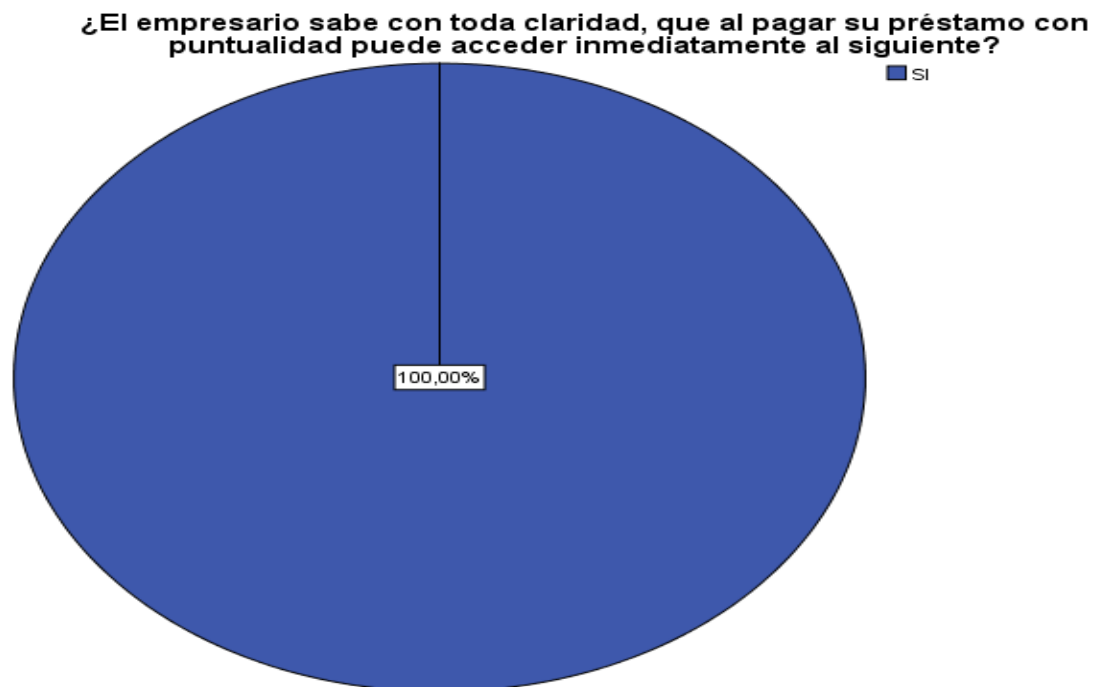


Figura N° 16 ¿El cliente sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?

INTERPRETACION: Según la muestra obtenida al realizar la encuesta a la población de la ONG Caritas de Huánuco el 100% de los trabajadores afirman que el cliente tiene conocimiento, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder a un crédito mayor.

Tabla Nº 20 ¿alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACION: Propia del investigador

¿alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

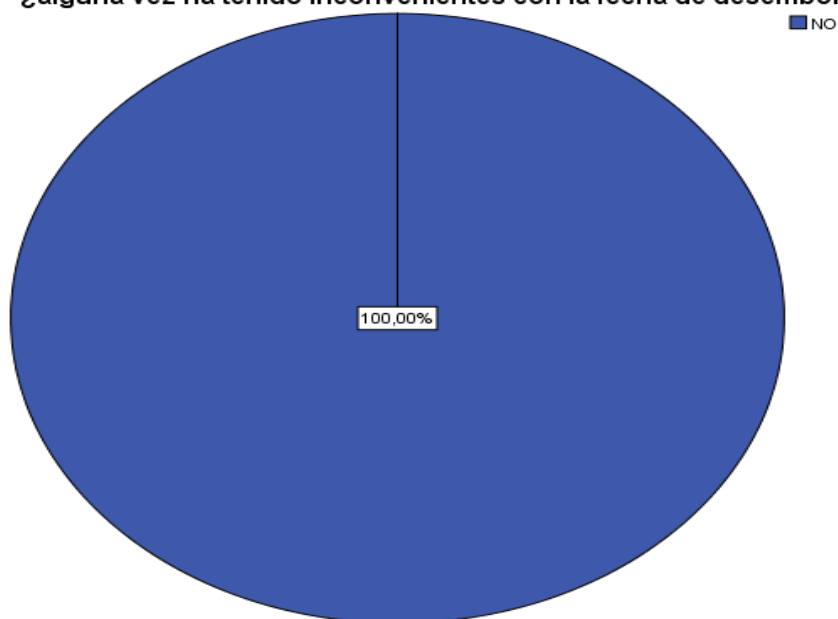


Figura Nº 17 ¿alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

INTERPRETACION: Según la encuesta realizada obtuvimos los siguientes resultados: el 100% de la población de la ONG Caritas de Huánuco dicen que nunca tuvieron ningún inconveniente para realizar un desembolso de crédito.

ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE ONG CARITAS
DIOCESANA DE HUÁNUCO

1.- ¿qué funciones cumple usted y cuáles son sus responsabilidades dentro de su cargo? Entre los 10 trabajadores entrevistados tenemos:

- Asesora financiera contable, secretaria ejecutiva, asistente del área de contabilidad, analista de préstamos, asistente administrativo, coordinadora del programa, 3 gestores de cobranza y logística.

2.- ¿Usted cuenta con conocimientos, experiencia y habilidades para cumplir sus funciones?

Los 10 trabajadores responden que, si tienen experiencia, entre ellos 2 tiene más experiencia y habilidades por tener más de 30 años trabajando en otras entidades como es el asesor de créditos y la contadora. Aunque algunos comentan que falta capacitación.

3.- ¿Cuál es el clima laboral que se respira en el área de Microcréditos?

Los 10 trabajadores afirman que dentro del área existe un buen clima laboral, que existe una buena relación entre los compañeros.

4.- cuando el personal es eficiente ¿De qué manera lo motiva la empresa?

los 10 encuestados responden que cuando llegan a su meta la institución les brinda bonos y comisiones.

5.- ¿cómo logran solucionar los desafíos o problemas que puedan aparecer en el área de microcréditos?

Los 10 trabajadores responden que para solucionar desafíos o problemas realizan reuniones informativas⁶

6.- ¿qué medidas se toma si un cliente del asesor de créditos no cancela su deuda?

Los 10 encuestados coinciden con sus respuestas ya que si un cliente no cancela su deuda se toma medidas drásticas como: se hace un seguimiento al cliente, se manda una notificación, se da una oportunidad de pago, proceso de gestión administrativa y luego un proceso judicial.

7.- ¿Usted practica los valores éticos de la institución?

Los 10 trabajadores encuestados afirman que si practican los valores éticos.

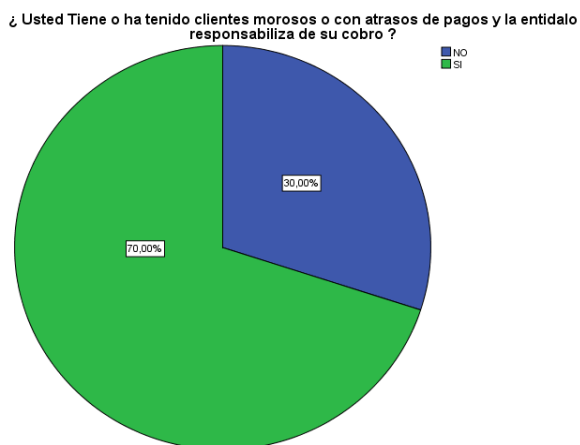
8.- ¿usted conoce los riesgos si no se cumplen los controles establecidos?

Los 10 trabajadores responden que si conocen los riesgos.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

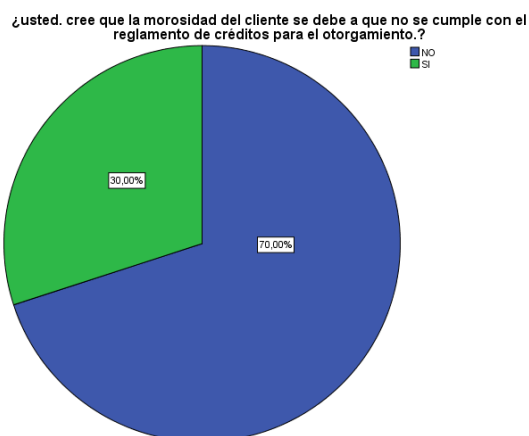
El control interno influye en la disminución de la morosidad de los clientes de en el área microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura Nº 18



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura Nº 19

Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco en la figura nº13 nos dice que el 70% SI han tenido clientes morosos

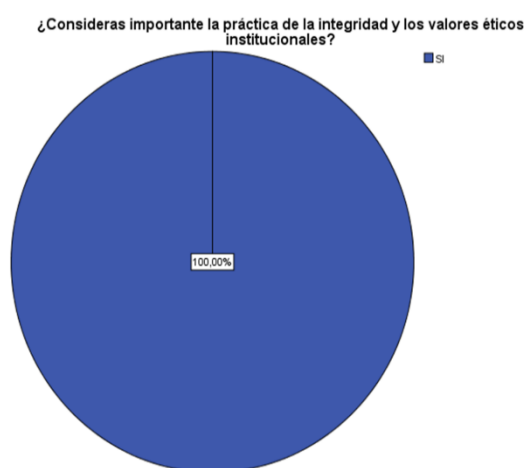
y el 30% responden que NO. En la figura n° 14 el 30% de los trabajadores afirman que la morosidad se debe a que no cumplen con los reglamentos de créditos y el 70% responden que NO.

H.G: obteniendo los resultados se puede decir que el Control Interno si influye en la morosidad, por lo que quiere decir que los trabajadores si tienen clientes morosos y que esto se debe a que no los trabajadores no cumplen con los reglamentos de créditos.

Considerando que el control interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar su razonabilidad y confiabilidad de su informe financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración según **(Santillana 2003)**. Se puede decir que si la institucion tendria mas control en cuanto al reglamento de creditos no existiria morosos.

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO 1

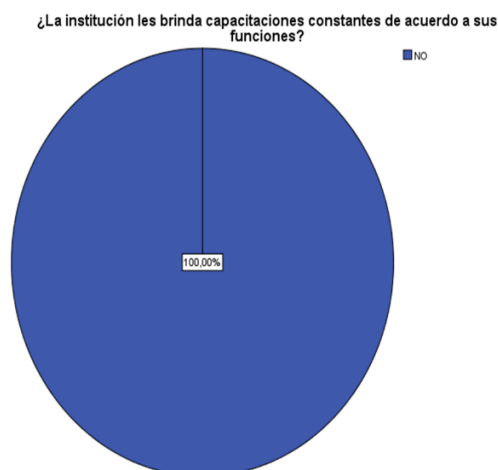
El Entorno de Control influye en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 20



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 21

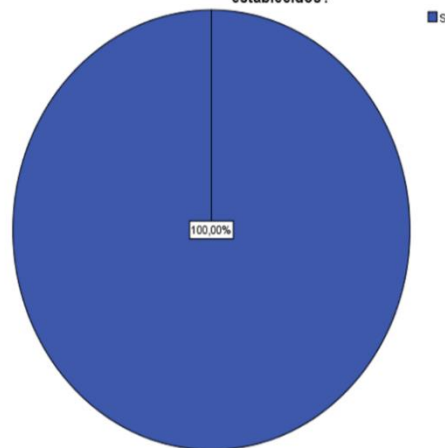
Según las encuestas realizadas en la figura n° 01 el 100% de los trabajadores si practican la integridad y los valores éticos. En la figura n° 02 el 100% de los trabajadores responden que No reciben capacitaciones externas por parte de la institución. También podemos confirmar en las entrevistas realizadas el 80% de los trabajadores que no les brinda capacitaciones.

H.E 1: obteniendo los resultados confirmamos que el Entorno de Control si influye en la morosidad por lo que la institución no les brinda capacitación a sus trabajadores, siendo esta indispensable según el autor el autor, **Chiavenato (2007)** define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

4.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICO 2

La Evaluación de Riesgo influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.

¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?

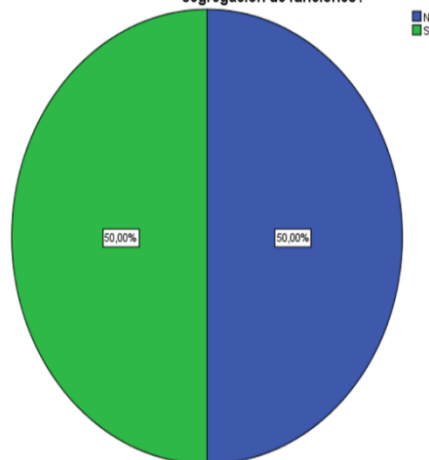


Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 22

¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 23

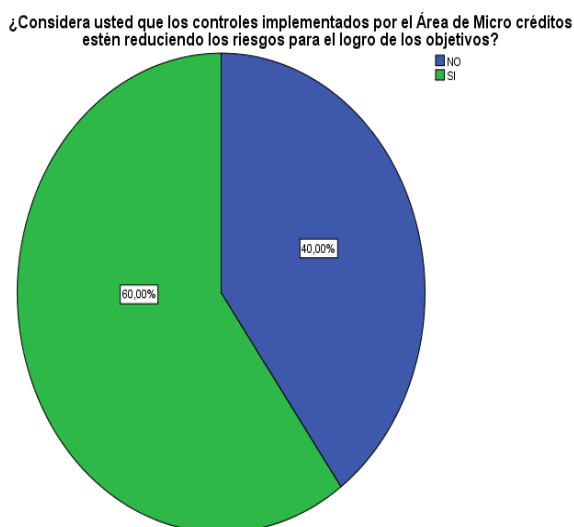
Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la ONG Caritas de Huánuco en la figura n° 03 nos dice que el 100% de los trabajadores si conocen los riesgos que pueden pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones. Mientras que en la figura n° 04 el 50% de los trabajadores

afirman que, si hubo reducción de personal y cambios de funciones, y los otros 50% dicen que NO.

H.E 2: Esto nos quiere decir que la evaluación de riesgos si influye en la morosidad ya que según los resultados obtenidos los trabajadores conocen los riesgos, pero al cambiar los personales ocasiona perdida, ya que los personales nuevos necesitan capacitación y esto hace que por falta de capacitación no realicen bien su trabajo y como resultado existirá morosidad.

4.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICO 3

La Actividad de Control influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 24



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

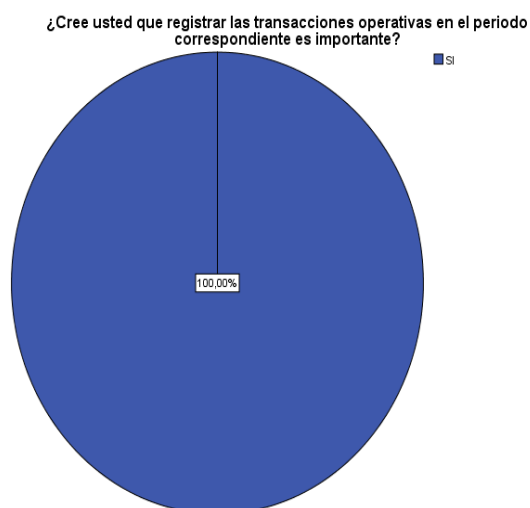
Figura N° 25

Según las encuestas realizadas en la figura n° 05 el 60% de la población afirma que si han reducidos los riesgos con los controles implementados y el 40% dicen que NO. En la figura n° 06 el 100% de la población cree que es importante la verificación de documentos antes de entregar un crédito.

H.E 3: esto nos quiere decir que la Actividad de Control si influye en la morosidad ya que los trabajadores afirman que con los controles establecidos han reducido los riesgos y que también cumplen con la revisión de documentos antes de entregar el crédito.

4.2.5. HIPÓTESIS ESPECIFICO 4

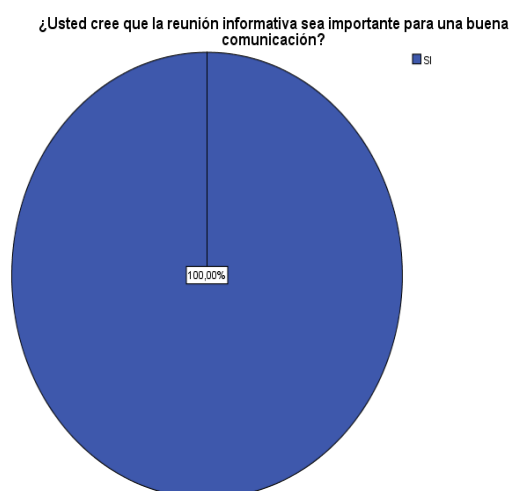
La Información y Comunicación influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 20109



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura Nº 26



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura Nº 27

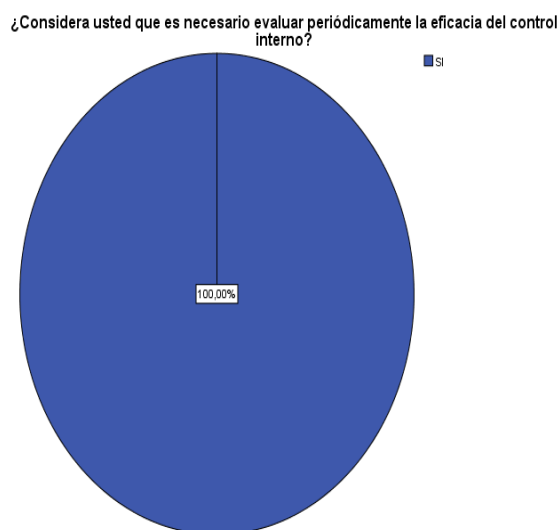
Según las encuestas realizadas en la figura nº07 el 100% de los trabajadores cree que registrar las operaciones en el periodo establecido es importante. Y en la figura nº 08 el 100% también cree que las reuniones son indispensables.

Revisando las entrevistas también podemos confirmar que para solucionar un desafío o problemas los trabajadores realizan reuniones informativas.

H.E 4: Esto nos quiere decir que la Información y Comunicación no incluye en la morosidad de los clientes de la ONG Caritas Huánuco, ya que los trabajadores cumplen en registrar las operaciones en su debido tiempo y también realizan reuniones constantemente. En tanto que las reuniones informativas sirven para familiarizar, solucionar problemas, etc.

4.2.6. HIPÓTESIS ESPECIFICO 5

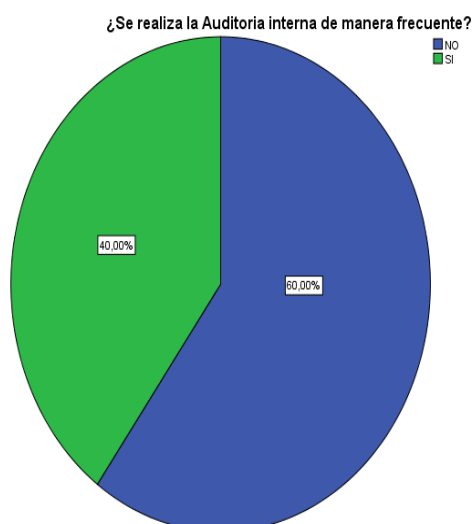
La supervisión influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 28



Fuente: encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Figura N° 29

Según la encuesta realizada en la figura n° 09 el 100% de los trabajadores de la ONG de Caritas afirma que si es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno. En la figura n° 10 dice 40% de la población afirma que si se realiza la auditoria y el 60% dicen que No.

H.E 5: Estos resultados nos quiere decir que la supervisión si influye en la morosidad de los clientes ya que según las encuestas responden que, si se evalúa la eficacia del control interno, pero que no se realiza la auditoria periódicamente. la cual es necesario cumplir con la supervisión en cuanto a los estados financieros hasta con la supervisión de créditos para evitar la morosidad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1.1. CON RESPECTO AL OBJETIVO GENERAL

De la presente investigación se confirma que el Control Interno influye favorablemente en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Esta ha sido demostrada según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas reflejando que el 70% de los trabajadores tienen clientes morosos y que esto se debe a que no cumplen con los reglamentos de créditos.

Contrastando con la tesis *“El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato”*. Realizada por **Tierra (2015)** trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera financiera de la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. En la cual dentro de sus conclusiones afirma que el trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado y que el procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa. Con respecto a los funcionarios de la cooperativa es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la institución y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente. Por tanto, se relacionan los dos trabajos de investigación.

5.1.2. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO UNO

Se establece que si influye el Entorno de Control en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Se demuestra según las encuestas podemos confirmar que el 100% de los trabajadores practican los valores éticos pero que no tienen capacitaciones.

Del mismo modo constatamos en las entrevistas realizadas. Esto ha sido comprobado en el trabajo de investigación realizado por **Archente (2017)**, titulado *“El Control interno y el Manejo de Efectivo en el Área de Caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Huánuco-2016”* Presentada a la Universidad de Huánuco para optar el grado de Contador Público concluye que la empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco, en su gran mayoría no brindan la capacitación adecuada a los trabajadores del área de caja, ya que la persona a cargo solo es el supervisor y en algunos casos los mismos trabajadores, por lo que limita a cumplir los objetivos empresariales, ya que no tienen un nivel académico superior, ni la preparación adecuada para brindar la información necesaria.

5.1.3. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DOS

Se establece que si influye la Evaluación de Riesgo en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Según las encuestas realizadas el 100% de los trabajadores si conocen los riesgos si no se cumplen los controles establecidos, y que el 50% afirma que si hubo cambios de personales.

Así también **Tierra (2015)** en su tesis *“El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato”*. trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera financiera de la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador sostiene que el trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución. Por último, se pudo comprobar la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa. Por tanto, no existe una relación con las conclusiones porque a diferencia de esta tesis los trabajadores de la ONG de Caritas si conocen los riesgos y pueden identificarlos.

5.1.4. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO TRES

Se establece que si influye la Actividad de Control en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco

2019. el 60% de la población afirma que si han reducidos los riesgos con los controles implementados y el 100% de la población cree que es importante la verificación de documentos antes de entregar un crédito.

Así mismo **Huertas (2016)** en su Tesis titulado *“Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. -Trujillo* –presentada a la Universidad Nacional de Trujillo sostiene que el control interno actual en Unimaq S.A. Trujillo determina de manera correcta los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas, puesto se logró identificar los riesgos en los procesos, así como por causa del recurso humano. Al identificarlos, la gerencia implementó controles y fueron aplicados para poder mitigarlos, los cuales fueron medidos por su efectividad, resultando un Riesgo Residual de 1.0, lo cual indica que se tiene un perfil de riesgo aceptable en el área. Por tanto, se puede comprobar que ambos trabajos si tienen una relación.

5.1.5. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO CUATRO

La Información y Comunicación si influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. ya que según las encuestas y entrevistas realizadas el 100% de los trabajadores registrar las operaciones en el periodo establecido y también realizan las reuniones informativas.

En tal sentido podemos constatar **Huertas (2016)** en su Tesis titulado *“Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. -Trujillo* –presentada a la Universidad Nacional de Trujillo de tal manera que determina que la empresa Unimaq S.A Al no tener una adecuada custodia de documentos y valores, esto genera que los procesos se tornen más lentos, puesto no se toman las medidas necesarias para tener la documentación completa, no se lleva un registro adecuado de los documentos para la evaluación de créditos, así como para la gestión de cobranza, no se tiene los datos actualizados para poder contactar al cliente de manera correcta y oportuna.

5.1.6. CON RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO CINCO

La Supervisión si influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019. Ya que obteniendo los resultados de las encuestas el 100% de los trabajadores de la ONG de Caritas afirma que si es necesario evaluar periódicamente la eficacia del control interno.

Contrastando con el trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniera financiera en su Tesis titulada *“El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador *la cual determina que el trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución. El procedimiento para acceder a un crédito no es el indicado, ya que el cliente debe ser analizado previamente y cumplir una serie de requisitos, de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa. En tal sentido se puede decir que en la cooperativa no existe eficacia en el control interno.*

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de la investigación podemos concluir que el control interno si influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.ya que por el incumplimiento de los reglamentos de créditos existe muchos morosos.
2. En relación al objetivo específico 1 se concluye que el Entorno de Control influye en el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas, por falta de capacitaciones los gestores de créditos no realizan bien su trabajo, y a consecuencia de ello existe morosos.
3. En relación al objetivo específico 2, se concluye que la evaluación de riesgo influye en el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas, ya que según las encuestas realizadas el 50% de la población afirma que si existe rotación de personal y cambios en la supervisión y segregación de funciones. Esto genera la morosidad por que los nuevos trabajadores no están capacitados.
4. En relación al objetivo específico 3, se concluye que la actividad de control influye en el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas, ya que todos los trabajadores deberían conocer los riesgos que puede pasar si no se cumplen los controles establecidos.
5. En relación al objetivo específico 4, se concluye que la Información y Comunicación influye en el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas, ya que según las encuestas realizadas el 100% de la población menciona que es importante el registro de las operaciones y las reuniones informativas. Quiere decir que los trabajadores están cumpliendo con estos indicadores.
6. En relación al objetivo específico 5, se concluye que la supervisión influye en el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas, ya que según las encuestas realizadas el 100% de la población afirma que no se realiza una

auditoria constante a la institución, pero si es importante la evaluación eficaz del control interno.

RECOMENDACIONES

- 1.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas exigir a sus trabajadores que cumplan con los reglamentos y procedimientos establecidos para generar un crédito. Ya que de esto depende la otorgación de crédito a un cliente y la disminución de morosos.
- 2.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas capacitar mensualmente a los colaboradores en cuanto a los procedimientos para el cobro de créditos, transmitiéndoles estrategias de recuperación, etc. Por ende, mantener una buena comunicación con los clientes para incentivar el pago de su deuda. De esta manera el cliente se sentirá motivado y así reducirá el nivel de morosidad
- 3.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas que no debe cambiar constantemente sus personal y cambios en la supervisión y segregación de funciones, ya que esto generaría incomodidad con los clientes.
- 4.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas enseñarles a sus trabajadores a reconocer los riesgos que pasarían si no se cumplen los controles establecidos.
- 5.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas que sigan siendo puntuales en el registro de las operaciones y que sigan practicando la comunicación.
- 6.-** Se recomienda a la alta dirección de la ONG Caritas implementar herramientas informáticas y que se realice auditoria constantemente para evitar la morosidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Arias (2012) *El Proyecto de Investigación 6ta Edición*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- ✓ Bekerman & Ozomek.(2003). *"Microcréditos para sectores de bajos recursos en la Argentina: La experiencia del proyecto Avanzar"*, cenes, . Argentina- Universidad de Buenos Aires: documento de trabajo n° 14.
- ✓ Berger (1197). *Garantías Confiables: dimensiones que conforman la morosidad*.
- ✓ BRACHFIELD. (2014). *Impacto de las cooperativas en las economías en desarrollo*. barcelona: Edit., Naciones Unidas. 2018.
- ✓ Brachfield (2006). *La Lucha contra la Morosidad*. Barcelona: Gestion 2000.
- ✓ Cetindamar & Kilitcioglu (2013). *Competitividad y desarrollo economico*. local documento de discusion.
- ✓ Chacon (2002). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-d>
- ✓ CIES (2006). *Principales causas de la morosidad en micro finanzas Metodología utilizada par la colocacion de prestamso y fraude*.
- ✓ COSO (2013). *Control interno-Marco Integrado*. España: (Trad. Instituto de Auditores Internos de España.
- ✓ De La Peña (2008). *Aun enfoque practico*. Madrid: paraninfo.
- ✓ Echeverry (2007). "De la Micro competitividad a la Competitividad Nacional. *sinergia e ignovacion vol 1 n°14*.
- ✓ Espacios (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestion financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del canton machala*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- ✓ Estupiñan (2006). *Control interno y Fraudes 2da edicion*. bogota: eco ediciones.
- ✓ Estupiñan (2015). *Administracion de riesgos E.R.M y la auditoria interna 2da edicion*. Bogota: Eco Ediciones.
- ✓ Fernandez (2014). *La morosidad: cobro y prevención*. Jaén: Formación Alcalá.
- ✓ Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edicion*. Veracruz, México: Mc GRAW Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

- ✓ Maldonado (2006) *Auditoria de Gestion 3RA Edicion*. Ecuador: producciones digitales Abya Yala, Quito.
- ✓ MANTILLA (2008). *Auditoria Financiera de Pymes 1ra edicion*. Colombia: Ecoediciones.
- ✓ MENENDEZ (2004). *Problemas y practicas sobre los mercados financieros*. Madrid-España: Diaz de Santos.
- ✓ Muños (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis económico*, XXII(50), 173-184., 173-184.
- ✓ Ochoa (2015). *Nestquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- ✓ Patiño (2015). *Las microfinanzas como alternativa para salir de la pobreza*. universidad de piura editores.
- ✓ Perdomo (2010). *Fundamentos del control interno*. Mexico: editorial Cengage.
- ✓ Porter (2000). *Estrategias Competitivas: FACTOR CLAVE DE DESARROLLO*. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf>.
- ✓ Quintero. (2018). *El riesgo de crédito y la morosidad en empresas financieras del Peru*, Universidad Nacional del Centro.
- ✓ Sacroiski, & Urturi. (2004). "Crédito Comunidad. Debates, esquemas experiencias en el campo de las finanzas solidarias" CEFIDAR, Documento de Trabajo núm. 56. Recuperado de. Obtenido de http://base.socioeco.org/docs/dt_56_1_.pdf
- ✓ Santillana (2003). *Establecimientos de sistemas de Control Interno la funcion de Contraloria 2DA Edicion*. Mexico: THOMSON.
- ✓ Shaffer, & Westley. (1997). "Credit Union Policies and Performance in Latin America". Workingpaper355, Washington, Inter-American Development Bank.

ANEXOS

ANEXO I



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 1429-2019-D-FCEMP-EAPCF-UDH

Huánuco, 11 de Septiembre de 2019

Visto, el Oficio N° 006-2019-II-CCATP-FCEMP-UDH, del 28 de agosto del año 2019, presentado por la **Mtra. Idelia Mirta Cristóbal Lobaton**, Coordinadora del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2019 II, donde informa la relación de los estudiantes inscritos y la designación de Docente Asesor.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;

Que, mediante la Resolución N° 292-2015-R-CU-UDH, de fecha 16 de marzo de 2015, se crea el **CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, el mismo que conlleva a la obtención del Título Profesional en las distintas carreras profesionales de la Universidad de Huánuco, bajo la modalidad de Aprobación de una Tesis; asimismo, se encarga a los Decanos de las distintas Facultades de la UDH, en coordinación con el Vicerrectorado Académico, la elaboración del reglamento correspondiente;

Que, Según la Resolución N° 1206-2015-R-CU-UDH, de fecha 28 de setiembre de 2015, se aprueba el **REGLAMENTO DEL CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, dirigido a los alumnos que ingresaron a la Universidad a partir de la promulgación de la Ley N° 30220; y en el capítulo IV, artículos 23 al 25 se señala el procedimiento de designación de Docente Asesor; y

Estando a las atribuciones inherentes al cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo único.- DESIGNAR, a la **Ing. Cecilia del Pilar Rivera López**, como **Asesora de Tesis**, del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2019 II, de la **E.A.P. de Contabilidad y Finanzas**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, tanto para la elaboración del Proyecto de Investigación, como en el desarrollo de la tesis, de los siguiente Bachilleres:

1. RIVERA ROJAS, Luz Zeida

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Idelia Mirta Cristóbal Lobaton
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: - FCEMP - CGT - ASESOR - File Personal - Interesado - Archivo
Asignar

ANEXO II



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 1534-2019-D-FCEMP-EAPCF-UDH

Huánuco, 17 de Septiembre de 2019

Visto el expediente N° 3095-2019-FCEMP, del 16 de septiembre del año 2019, presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas, RIVERA ROJAS, Luz Zeida, de la Facultad de Ciencias Empresariales. Donde solicita: **Designación de Jurado Evaluador**.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 11 de septiembre del año 2019, se emite la **RESOLUCIÓN N° 1429-2019-D-FCEMP-EAPCF-UDH**, designando a la Ing. Cecilia del Pilar Rivera López, como Asesora de Tesis de la Bachiller en Contabilidad y Finanzas, RIVERA ROJAS, Luz Zeida, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el TÍTULO V, CAPÍTULO I, Artículos del 23 al 26, detalla el procedimiento de designación del Jurado Evaluador, sus funciones y responsabilidades;

Que, con registro de expediente N° 3094-2019-FCEMP, del 16 de septiembre del año 2019, la Docente Asesora Ing. Cecilia del Pilar Rivera López, presenta el Informe Aprobado de Asesoría de Proyecto de Tesis, dando conformidad al Proyecto de Investigación de la Bachiller en Contabilidad y Finanzas, RIVERA ROJAS, Luz Zeida, de la Facultad de Ciencias Empresariales; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo único.- DESIGNAR, a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales: Mtro. Tonio Luchio Repetto García, Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez y Mtro. Eddie Misael Samaniego Pimentel, como miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Investigación presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas, RIVERA ROJAS, Luz Zeida, de la Facultad de Ciencias Empresariales, los cuales fueron elegidos por sorteo, quienes deberán cumplir lo señalado en los artículos 23, 24 y 25 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Ing. Idella Mirta Crisóbal Lebaton
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: FCEMP-CGT –Jurados-File Personal-Interesado – Archivo
JLS/mc

ANEXO III: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: “EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO 2019”

Nombre de la autora: RIVERA ROJAS LUZ ZEYDA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable X	Tipo de investigación: Cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental. Área de estudio: Área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco. Población: conformada por un número de 10 colaboradores Técnica e instrumento Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario y entrevista
¿De qué manera el control interno influye en la morosidad de los clientes en el área de Microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019?	Determinar en qué medida el control interno influye en la morosidad de clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2019.	El control interno influye en la disminución de la morosidad de los clientes de en el área microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019	-Control interno DIMENSIONES -Entorno de Control -Evaluación de Riesgo -Actividad de Control -Información y Comunicación -Supervisión	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable Y	
1. ¿De qué manera el Entorno de Control influye en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019? 2. ¿De qué manera la Evaluación de Riesgo influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019? 3. ¿De qué manera la Actividad de Control influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019? 4. ¿De qué manera la Información y Comunicación influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019? 5. ¿De qué manera la Supervisión influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019?	1.Determinar de qué manera influye el Entorno de Control en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 2.Determinar de qué manera influye la Evaluación de Riesgo en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 3.Determinar de qué manera influye la Actividad de Control en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 4.Determinar de qué manera influye la Información y Comunicación en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 5.Determinar de qué manera influye la Supervisión en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019	1.El Entorno de Control influye en la morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 2.La Evaluación de Riesgo influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 3.La Actividad de Control influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 4.La Información y Comunicación influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019 5.La Supervisión influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos de la ONG Caritas de Huánuco 2019	-Morosidad de clientes DIMENSIONES -Metodología utilizada para la Colocación de los prestamos -Fraude -Cultura Institucional	

ANEXO IV

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DE HUÁNUCO

Marcar con un aspa (X) según sea su respuesta a cada interrogante. Referido al proyecto de investigación titulado: "EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO 2019"

Edad _____ Sexo _____ Lugar de procedencia _____

PREGUNTAS	VALORACIÓN	
	SI	NO
1. ¿Consideras importante la práctica de la integridad y los valores éticos institucionales?		
2. ¿La institución les brinda capacitaciones constantes de acuerdo a sus funciones?		
3. ¿Cree usted que el Área de Microcréditos identifica el riesgo que puede pasar con el crecimiento acelerado en las operaciones si no se llevan los controles establecidos?		
4. ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?		
5. ¿Considera usted que los controles implementados por el Área de Micro créditos estén reduciendo los riesgos para el logro de los objetivos?		
6. ¿Cree usted que es importante verificar los documentos antes de entregar los créditos?		
7. ¿Cree usted que registrar las transacciones operativas en el periodo correspondiente es importante?		
8. ¿Usted cree que la reunión informativa sea importante para una buena comunicación?		
9. ¿Considera usted que es importante evaluar periódicamente la eficacia del control interno?		
10. ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?		
11. ¿Cree usted que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?		
12. ¿En cuanto al desembolso del crédito la fecha fijada depende de los documentos aprobados?		
13. ¿Usted tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?		
14. ¿Usted cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?		

15. ¿Usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?
16. ¿El empresario sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?
17. ¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

**GRACIAS POR SU
COLABORACION**

ANEXO V

ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO

Lee detenidamente y responde las siguientes preguntas referidas al proyecto de investigación “EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITOS DE LA ONG CARITAS DIOSESANA DE HUÁNUCO 2019”

Edad_____ Sexo_____ Lugar de
procedencia_____

- 1.- ¿qué funciones cumple usted y cuáles son sus responsabilidades dentro de su cargo?
- 2.- ¿Cuál es la información que entrega usted y de qué manera lo hace?
- 3.- ¿Usted cuenta con conocimientos, experiencia y habilidades para cumplir sus funciones?
- 6.- ¿Cuál es el clima laboral que se respira en el área de Microcréditos?
- 7.- cuando el personal es eficiente ¿De qué manera lo motiva la empresa?
- 8.- ¿cómo logran solucionar los desafíos o problemas que puedan aparecer en el área de microcréditos?
- 9.- ¿qué medidas se toma si un cliente del asesor de créditos no cancela su deuda?
- 10.- ¿Usted practica los valores éticos de la institución?
- 11.- ¿usted conoce los riesgos si no se cumplen los controles establecidos?

GRACIAS POR SU COLABORACION



